Guía de usuario

4.2.0 | Diciembre de 2014 | 3725-65672-004/A

Polycom® RealPresence® Group Series

Información de la marca comercial

POLYCOM® y los nombres y marcas asociados con los productos Polycom son marcas comerciales y/o marcas de servicio de Polycom, Inc., y son marcas comerciales registradas o marcas de derecho consuetudinario en los Estados Unidos y otros países.

El resto de las marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.

Información de patentes

Es posible que el producto suministrado esté protegido por una o más patentes en los EE. UU. y en otros países, así como por patentes en curso de Polycom, Inc.

© 2014 Polycom, Inc. Todos los derechos reservados.

Polycom, Inc.
6001 America Center Drive
San José CA 95002
EE. UU.

Está prohibido reproducir o transmitir este documento total o parcialmente de cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, con cualquier propósito, sin la autorización expresa por escrito de Polycom, Inc. En virtud de lo dispuesto por la ley, la reproducción incluye la traducción a otro idioma o el cambio de formato.

En lo relativo a las partes, Polycom, Inc. conserva la titularidad y la propiedad de todos los derechos de propiedad con respecto al software utilizado en sus productos. El software está protegido por las leyes de copyright de los Estados Unidos y las disposiciones de tratados internacionales. Por tanto, debe tratar el software como cualquier otro material protegido por las leyes de copyright (por ejemplo, un libro o una grabación sonora).

Se han realizado todos los esfuerzos posibles para garantizar que la información de este manual sea exacta. Polycom, Inc., no es responsable de los errores de impresión o administrativos. La información contenida en el presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Índice

Convenciones utilizadas en las guías de Polycom 6

Elementos informativos 6

Convenciones tipográficas 7

Pasos preliminares 8

Destinatarios, finalidad y habilidades requeridas 8

Obtener ayuda 9

Recursos de Polycom y de socios 9

La comunidad de Polycom 9

Información general 10

Sistemas RealPresence Group 300/500 10

Sistemas RealPresence Group 700 11

Usar el control remoto 12

Recargar la batería del control remoto 13

Encendido y apagado 14

Autoprueba de encendido (POST) 14

Navegar por la interfaz de usuario 15

Realizar y responder llamadas 16

Realizar una llamada 16

Teclado 16

Llamadas recientes 16

Contactos 16

Marcación rápida 17

Agenda 17

Llamar mediante la introducción de nombres o números 17

Llamar desde la pantalla de contactos 17

Llamar a partir de la lista de llamadas recientes 18

Llamar a una entrada de marcación rápida 18

Responder llamadas 18

Finalizar llamadas 19

Usar el modo de pantalla completa 19

Retener y reanudar llamadas 20
Retener y reanudar llamadas punto a punto 20
Retener y reanudar llamadas multipunto 20
Participar en llamadas codificadas 21
Usar el código de comprobación de codificación en llamadas H.323 punto a punto . . 22
Controlar lo que se ve 22
Ver detalles sobre su sistema 22
Cambiar visualización entre el vídeo en pantalla completa y la pantalla de inicio 23
Seleccionar y ajustar una cámara u otra fuente de vídeo 23
Cámara Polycom EagleEye IV 24
Seguimiento de EagleEye Director en una llamada 25
Habilitar y deshabilitar seguimiento en una llamada 25
Configurar y usar preajustes de la cámara 26
Controlar lo que se escucha 27
Ajustar volumen 27
Silenciar el micrófono 27
Sonido estéreo en las videollamadas 28
Notificación de audio silenciado para sitio local 28
Mostrar contenido 28
Mostrar contenido con People+Content IP 29
Mostrar contenido de un PC conectado a sistemas RealPresence Group 30
Entradas de contactos y directorio 32
Examinar el directorio global 33
Buscar contactos de directorio 33
Incluir múltiples sitios en las videollamadas 33
Realizar llamadas multipunto 34
Colgar una llamada multipunto 35
Contraseñas para llamadas multipunto 35
Modos de visualización multipunto 36
Diseños de visualización multipunto 36
Varios diseños en llamadas Lync 37
Cambiar el modo de respuesta a las llamadas 37
Rechazo temporal de llamadas 37
Responder automáticamente videollamadas 37
Silenciar videollamadas de respuesta automática 38
Iniciar y detener vídeo estando dentro o fuera de una llamada 38
Entornos Lync 39
Usar un teléfono de conferencia Polycom SoundStation® IP 7000 con un sistema Polycom RealPresence Group 39

Utilizar el calendario de Microsoft Outlook 41
Ver reuniones programadas 41
Llamar desde reuniones de la agenda 41
Realizar tareas que impliquen contactos de Microsoft Office Communications Server o Lync 42
Ver estados de presencia de los contactos 42
Llamadas multipunto mediante el Protocolo de control centralizado de conferencias (CCCP) 43
Silenciar una llamada CCCP 43
Grabar llamadas 43
Utilizar funciones de red de Avaya con videollamadas 44
Clasificación de seguridad visual en un entorno BroadSoft 45
Cambiar el nivel de clasificación de seguridad 45
Personalizar el espacio de trabajo 46
Configurar y ver ajustes de administración 46
Permitir que el sistema del sitio remoto controle la cámara local 46
Ajustar la iluminación de la sala 46
Configurar el control automático de vista propia 47
Permitir que se muestren vídeos en la web 47
Utilizar un teclado USB 47
Grabar llamadas en un sistema RealPresence Group 700 48
Alerta de llamada entrante para usuarios con deficiencias auditivas 48
Consejos para la resolución de problemas 48
Realizar una llamada de prueba 49
Acceder a las pantallas Información del sistema, Estado y Diagnósticos 49
Información del sistema 49
Diagnóstico del sistema 52
Mostrar las estadísticas de llamada 54
Buscar respuestas en la documentación de los productos 55
Usar la Knowledge Base 55
Ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica y de soluciones 55
Servicio de asistencia técnica de Polycom 55
Asistencia de soluciones de Polycom 56
Notificaciones reglamentarias 57

Convenciones utilizadas en las guías de Polycom

Las guías de Polycom contienen términos, elementos gráficos y algunas convenciones tipográficas. Si se familiariza dichos términos, elementos gráficos y convenciones, le resultará más fácil realizar las tareas.

Elementos informativos

Las guías de Polycom pueden incluir algunos de los siguientes iconos para llamar su atención sobre información importante.

Iconos utilizados en la guía de Polycom

Nombre	Icono	Descripción
Nota		El icono de Nota señala información de interés o importante que hace falta para llevar a cabo un procedimiento o para entender un concepto.
Precaución		El icono de Precaución señala información que hay que conocer para evitar peligros potenciales que podrían afectar al rendimiento del dispositivo, funcionalidades de la aplicación o correcta configuración de funciones.
Advertencia		Este icono señala una acción que hay que realizar (o evitar) para prevenir problemas que hagan perder información o parámetros de configuración, o que afecten al rendimiento del vídeo o de la red.
Información web		Este icono señala información complementaria disponible en línea, tales como documentos o descargas en support.polycom.com u otros sitios.

Convenciones tipográficas

A continuación, enumeramos algunas convenciones tipográficas empleadas en las guías de Polycom para distinguir tipos de información textual.

Convenciones tipográficas

Convención	Descripción
Negrita	Resalta elementos de la interfaz, como menús, selecciones de menús, nombres de diálogos y ventanas, teclas de función, nombres de archivos y de directorios que forma parte de un procedimiento o acción del usuario. También sirve para destacar texto que haya que introducir o teclear.
Cursiva	Sirve para resaltar texto, mostrar ejemplos de valores o entradas (de esta forma: <*ejemplo*>), y para mostrar títulos de documentos de referencia disponibles en el sitio web de soporte de Polycom y otros sitios de referencia.
Texto azul	Se usa para hacer referencias cruzadas a otras secciones dentro del documento y para hiperenlaces a sitios externos y documentos.
`Courier`	Este tipo de letra se emplea para fragmentos de código y nombres de parámetros.

Pasos preliminares

La *Guía del usuario de Polycom RealPresence Group Series* está pensada para usuarios que necesiten manejar sistemas Polycom® RealPresence® Group. La guía abarca los sistemas RealPresence Group 300, RealPresence Group 500, y RealPresence Group 700.

Consulte la documentación del sistema Polycom RealPresence Group antes de manejar el sistema. Los siguientes documentos relacionados para sistemas RealPresence Group Series están disponibles en www.polycom.com/videodocumentationsupport.polycom.com/PolycomService/support/cn/support/video/group_series/:

- *Guía de instalación del software y las opciones de Polycom RealPresence Group Series y sus accesorios*, que describe cómo instalar los sistemas y accesorios de Polycom RealPresence Group
- *Guía del administrador de Polycom RealPresence Group Series*, que describe cómo configurar, personalizar, administrar y solucionar los problemas de los sistemas Polycom® RealPresence® Group y Polycom Touch Control
- Hojas de configuración del hardware
- Notas de la versión
- *Integrator's Reference Manual for Polycom RealPresence Group Series* (Manual de referencia para el integrador de Polycom RealPresence Group Series), que proporciona información sobre los cables y descripciones de los comandos de API
- *Regulatory Notices for the Polycom RealPresence Group Series* (Notificaciones reglamentarias para Polycom RealPresence Group Series), que describe consideraciones legales y sobre seguridad para utilizar los sistemas Polycom RealPresence Group Series

Polycom recomienda que registre el número de serie y la clave de opción de su sistema Polycom RealPresence Group Series aquí para futuras consultas. El número de serie del sistema va impreso en la unidad.

N.° de serie del sistema: _____

Clave de opción: _____

Destinatarios, finalidad y habilidades requeridas

Los principales destinatarios de esta guía son los usuarios que quieran realizar tareas básicas o normales utilizando el sistema RealPresence Group Series con Polycom Touch Control. Entre dichas tareas se incluyen, entre muchas otras, usar el control remoto, hacer llamadas de videoconferencia a uno o varios puntos finales, ajustar cámaras y audio, mostrar contenido, grabar llamadas y vincular con Polycom Touch Control.

Obtener ayuda

Para obtener más información sobre cómo instalar, configurar y administrar productos Polycom, consulte la sección **Documents & Downloads** del Soporte de Polycom.

Recursos de Polycom y de socios

Para buscar todas las soluciones de nuestros socios, consulte Polycom Global Strategic Partner Solutions.

La comunidad de Polycom

La comunidad de Polycom le permite conocer las últimas novedades del desarrollador y en materia de soporte. Además, puede participar en foros de debate para compartir ideas y resolver problemas con colegas suyos. Para registrarse en La comunidad de Polycom, solo hay que crear una cuenta en línea con Polycom. Una vez iniciada la sesión, puede acceder a personal de asistencia técnica de Polycom y participar en foros de soporte y del desarrollador donde encontrará la última información sobre hardware, software y soluciones de los socios.

Guía del usuario de Polycom® RealPresence® Group Series

Información general

Esta guía incluye información general que puede resultar útil a los usuarios que se inicien en el manejo de los sistemas de videoconferencia o que necesiten refrescar sus conocimientos. También incluye instrucciones detalladas paso por paso para efectuar tareas de videoconferencia cotidianas.

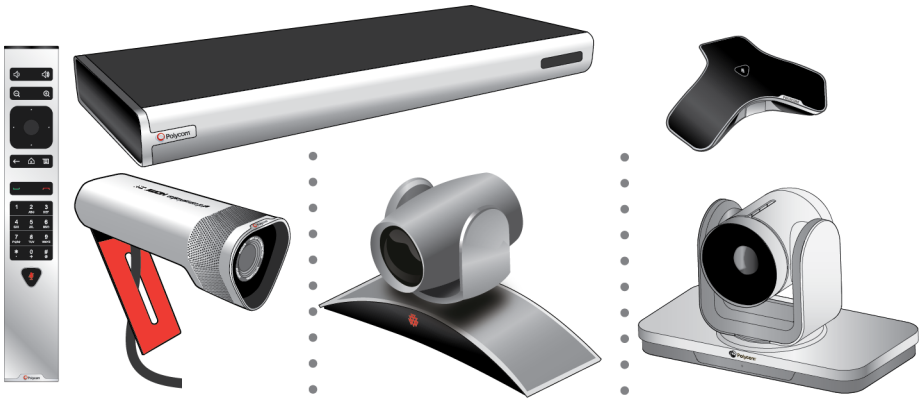
Los sistemas Polycom RealPresence Group permiten un rendimiento de hasta 1080p60 para personas y contenido. Los sistemas RealPresence Group 300 y RealPresence Group 500 permiten un rendimiento de 1080p60 para personas o contenido, uno de los dos, mientras que los sistemas RealPresence Group 700 permiten un rendimiento de 1080p60 para personas y contenido al mismo tiempo. Todos los sistemas se pueden vincular con Polycom EagleEye Director para aumentar más aún sus prestaciones como sistemas de vídeo para salas.

En esta guía se proporciona la información para el usuario más actualizada acerca de la versión 4.2.0 del software de los sistemas Polycom® RealPresence® Group, y abarca los siguientes modelos:

Sistemas RealPresence Group 300/500

Los sistemas RealPresence Group 300 y 500, mostrados en la figura siguiente, vienen con una cámara Polycom EagleEye III, EagleEye IV o EagleEye Acoustic, un control remoto Polycom RealPresence Group y un conjunto de micrófonos RealPresence Group.

Grupo de productos de los sistemas RealPresence Group 300 y RealPresence Group 500



Sistemas RealPresence Group 700

El sistema RealPresence Group 700, mostrado en la figura siguiente, viene con una cámara Polycom EagleEye III o Polycom EagleEye IV, un conjunto de micrófonos Polycom RealPresence Group y un control remoto Polycom RealPresence Group.

Grupo de productos de sistema RealPresence Group 700

Nota: Opciones configuradas por el administrador

Los sistemas Polycom RealPresence Group pueden configurarse para mostrar solo las opciones que se utilicen en la organización. Por lo tanto, esta guía puede incluir opciones que no estén disponibles en su sistema. Para obtener más información sobre estas opciones, póngase en contacto con el administrador.

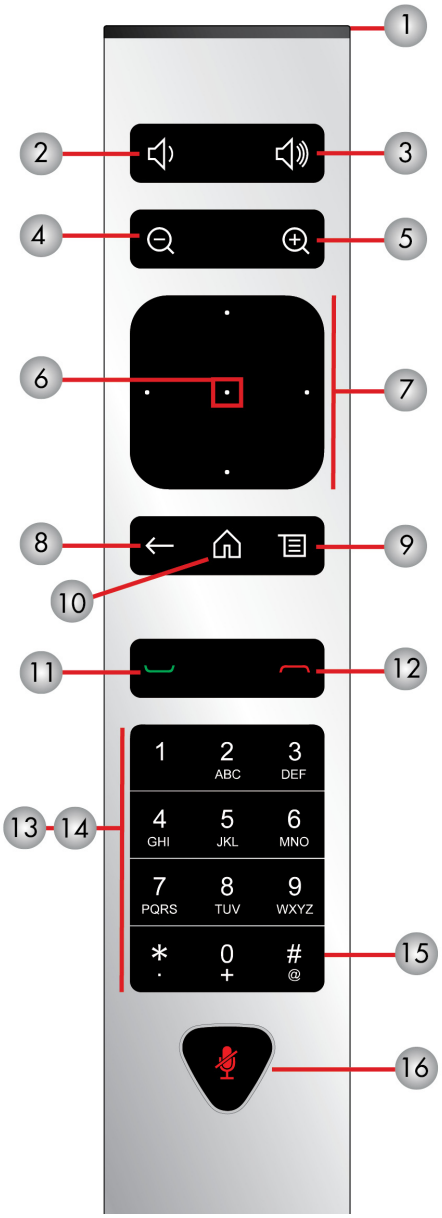
Usar el control remoto

El control remoto sirve para realizar llamadas, ajustar el volumen, hacer zoom con la cámara, desplazarse por las pantallas y seleccionar opciones. Los sistemas RealPresence Group y las cámaras EagleEye tienen receptores de infrarrojos. Se puede controlar el sistema RealPresence Group apuntando con el control remoto hacia el sistema RealPresence Group o la cámara EagleEye (si está conectada). Tal vez haga falta un cable especial para conectar una cámara SDI al sistema para que reciba señales infrarrojas del control remoto. Para obtener más información sobre el cable, póngase en contacto con el equipo de soporte de Polycom. La tabla siguiente incluye descripciones de las partes del control remoto.

Cómo usar el control remoto

Número	Descripción
1	Emisor de infrarrojos LED
2	Bajar volumen de altavoces
3	Subir volumen de altavoces
4	Alejar la cámara
5	Acercar la cámara
6	**Botón de selección**: pulse el botón central para seleccionar el elemento de menú seleccionado
7	Permite navegar a través de los elementos del menú mediante los botones de dirección hacia arriba, abajo, izquierda y derecha; movimiento panorámico/inclinación de la cámara
8	Permite eliminar letras o números o regresar a una pantalla anterior
9	Permite mostrar la pantalla del menú
10	Permite volver a la pantalla de inicio
11	Permite realizar una llamada o responder
12	Permite enviar o rechazar una llamada
13	Permite introducir letras o números
14	En modo de cámara de control, mueva la cámara hasta un preajuste memorizado o mantenga pulsado un número para memorizar un preajuste
15	• Genera un asterisco si el cursor está en un campo de texto. • Genera un punto si el cursor está en un campo numérico.
16	Permite generar tonos (DTMF) táctiles. Pulsar # y después las teclas DTMF para enviar
17	Permite silenciar un micrófono o restaurar su sonido

Partes del control remoto



Recargar la batería del control remoto

La hoja de configuración del sistema muestra cómo se debe cargar la batería del control remoto la primera vez. Cuando la carga de la batería del control remoto es igual o inferior al 10%, se muestra una notificación en la pantalla de inicio. Aunque otras notificaciones puedan invalidar la de batería baja, dicha notificación volverá a aparecer una vez que las anteriores se hayan descartado. La notificación de batería baja no se muestra mientras el sistema esté realizando una llamada.

Para recargar la batería del control remoto:

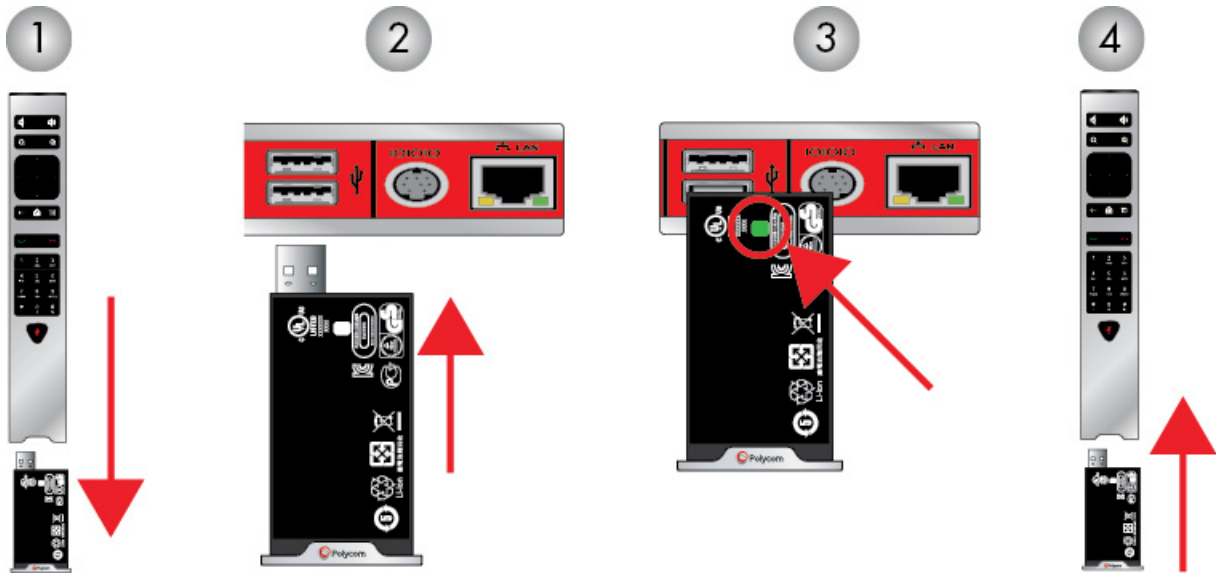
1. Tire de la batería hacia fuera del extremo del control remoto.
2. Introduzca la conexión USB de la batería en un puerto USB 2.0, como el de su sistema.

   Los sistemas RealPresence Group 300 y RealPresence Group 500 disponen de dos puertos USB 2.0 en la parte posterior del sistema, mientras que RealPresence Group 700 dispone de un puerto USB 2.0 en la parte frontal del sistema y dos puertos USB 3.0 en la parte posterior.
3. Espere a que la luz de estado de la batería se ilumine de color verde antes de desconectarla del puerto.

   La batería puede tardar en recargarse desde 20 minutos hasta varias horas.
4. Introduzca la batería cargada en el control remoto.

Si dispone de un sistema RealPresence Group 700, también podrá recargar la batería mediante el puerto USB que se encuentra en la parte frontal del sistema.

Recargar la batería para los sistemas RealPresence Group 300, 500 y 700



Cargar la batería del control remoto

Número	Descripción
1	Tire de la batería hacia fuera del extremo del control remoto.
2	Introduzca la conexión USB de la batería en un puerto USB 2.0, como el de su sistema.
3	Espere a que la luz de estado de la batería se ilumine de color verde antes de desconectarla del puerto.
4	Introduzca la batería cargada en el control remoto.

Encendido y apagado

Encender y apagar el sistema es muy fácil, pero es importante realizar las operaciones en determinado orden. Asegúrese de que el sistema está apagado antes de conectar los dispositivos. Conecte y encienda el sistema RealPresence Group tras conectar todo el equipo que vaya a utilizar con él.

Es importante recalcar que los sistemas Polycom RealPresence Group Series no tienen el tradicional *botón* de encendido, sino que cuentan con un *sensor de proximidad* para tal fin. En lugar de pulsar un botón real que se mueve, debe tocar el sensor (o una ubicación próxima al sensor) que indique el encendido en la parte frontal del sistema.

Para encender el Sistema RealPresence Group:

Lleve a cabo una de estas acciones:

- Pulse cualquier botón del control remoto o coja el control remoto para activar el sistema si se encuentra inactivo.
- Mantenga pulsado el sensor de encendido en la parte frontal del sistema. Debido a que el sensor de encendido es sensible al tacto, puede tocar con el dedo en el sensor o cerca de él.

  Aparecerá la pantalla de bienvenida de Polycom en unos segundos.

Autoprueba de encendido (POST)

Una vez encendidos, los sistemas RealPresence Group 300, 500 y 700 llevan a cabo comprobaciones del estado del sistema automáticamente antes de que los sistemas se inicialicen. Este proceso se conoce como Autoprueba de encendido o POST. El estado de la secuencia POST se muestra mediante la luz del indicador LED que se encuentra en la parte frontal del dispositivo o, en el caso del sistema RealPresence Group 700, en la pantalla del campo de texto que se encuentra en la parte frontal del sistema.

Todos los resultados de la prueba se registran en la memoria del sistema. Si desea obtener más información acerca del significado de los colores del indicador, consulte la *Guía del administrador de Polycom RealPresence Group Series*.

Una vez completada la secuencia POST sin errores graves, el sistema RealPresence Group se inicia con normalidad.

Para ver advertencias de la autoprueba de encendido (POST):

Si aparecen advertencias durante la autoprueba, puede verlas una vez que se haya iniciado el sistema.

» Vaya a **> Información del sistema > Estado > Alertas activas**.

Si desea obtener más información, utilice su control remoto para seleccionar **Más información**. Si se produce un error grave durante el inicio, el sistema no se encenderá. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Polycom.

Navegar por la interfaz de usuario

Pase por los iconos que se encuentran en la parte inferior de la pantalla de inicio para acceder a las funciones del sistema. Para llevar a cabo tareas, puede pulsar los botones directamente en su control remoto o utilizar este para navegar por los menús que se encuentran a la izquierda de la interfaz de usuario local.

Los iconos disponibles en la pantalla de inicio varían en función del modo en que su administrador configuró el sistema.

La dirección IP del sistema, la extensión y la dirección SIP pueden mostrarse en la pantalla de inicio si el administrador las configuró como visibles.

Icono	Opción	Descripción
	Menú	Muestra la pantalla del menú, que le permite efectuar una llamada, cambiar las cámaras, mostrar contenidos en una llamada y mostrar la Vista propia (PIP).
	Realizar una llamada	Muestra el teclado, las llamadas recientes o los contactos para que pueda introducir números, letras o nombres y así hacer una llamada.
	Contenido	Permite enviar contenidos desde un dispositivo compatible. Este icono aparece solo cuando se detecta una fuente de contenido.
	Configuración	Muestra la pantalla de configuración, que le permite abrir una de las siguientes pantallas.
	Información del sistema	Muestra la pantalla de información del sistema, que le permite obtener detalles del sistema, ver el estado de este, ejecutar pruebas de diagnóstico y ver estadísticas de llamadas.
	Configuración de usuario	Muestra la pantalla de configuración del usuario, que le permite cambiar los ajustes básicos de la cámara y configurar las preferencias de llamadas y reuniones. Esta pantalla solo está disponible si su administrador le ha dado acceso a la configuración del usuario.
	Administración	Muestra la pantalla de administración, que le permite configurar los ajustes de ubicación, especificar propiedades de LAN y administrar algunos ajustes de seguridad del usuario. Esta pantalla solo está disponible si su administrador le ha dado acceso a la configuración de administrador. Una vez establecida una contraseña de administrador, el icono cambia y adopta la forma de un candado.

Para volver a la pantalla de inicio:

» En el control remoto, pulse ; en la interfaz local, seleccione **Volver** para regresar a la pantalla de inicio.

Para abrir el menú:

» Lleve a cabo una de las siguientes operaciones mediante el control remoto:

- Pulse .
- En la pantalla de inicio, seleccione .

Para volver a la pantalla anterior:

» Lleve a cabo una de las siguientes operaciones mediante el control remoto:

- Pulse .
- Localice < **Volver** y selecciónelo.

Realizar y responder llamadas

Para realizar, responder y finalizar llamadas, consulte las secciones siguientes:

Realizar una llamada

Llamar mediante la introducción de nombres o números

Responder llamadas

Finalizar llamadas

Realizar una llamada

En la pantalla de inicio, puede utilizar su sistema para efectuar una videollamada de cualquiera de las siguientes formas:

Teclado

- En la pantalla de inicio, seleccione e introduzca un número o nombre en el campo de marcación.

Llamadas recientes

- Para elegir un nombre de la lista de llamadas recientes, haga lo siguiente:
  - En la pantalla de inicio, seleccione > .
  - Use el control remoto para seleccionar > .

Contactos

- Para elegir un nombre de la lista de contactos, haga lo siguiente:
  - En la pantalla de inicio, seleccione > .
  - Use el control remoto para seleccionar > .

Marcación rápida

- Seleccione la ficha **Marcación rápida** y escoja una entrada de **Marcación rápida**. Esta opción debe ser configurada por su administrador.

Agenda

- Elija **Unirse** en una reunión de su agenda. Esta opción debe estar permitida por su administrador. Para aprender a configurar este método para llamar, consulte Utilizar el calendario de Microsoft Outlook.

Llamar mediante la introducción de nombres o números

Para realizar una llamada mediante la introducción de nombres o números:

1. Para efectuar una llamada, lleve a cabo una de las siguientes acciones mediante su control remoto:
   - Pulse .
   - Vaya a .
2. En el campo de marcación, introduzca la información de marcación del modo siguiente:

   Números: para introducir números, seleccione cada número del teclado con el control remoto o introduzca números en este.

   Letras: para escribir texto, seleccione **Teclado**. Luego, utilice el control remoto para seleccionar cada letra del teclado en pantalla. También puede utilizar el método de introducción de texto utilizado más comúnmente en los teléfonos móviles para seleccionar las letras directamente en el control remoto.

   Nota: El botón del teclado no muestra si el teclado USB está activo
   El botón **Teclado** no aparecerá en la pantalla de su sistema si tiene conectado un teclado USB al puerto USB del sistema. En cuanto desconecte el teclado USB del puerto del sistema, se volverá a mostrar el botón **Teclado**.

   Retroceso: para borrar un número o una letra, pulse en el control remoto.

   En función de las capacidades de su sistema y del sistema al que llame, la información de marcación se mostrará como se indica en estos ejemplos:
   - 10.11.12.13 (dirección IPv4; es necesario incluir los puntos)
   - 2555 (extensión E.164 para H.323 o SIP)
   - stereo.polycom.com (nombre de host)
   - usuario@dominio.com (SIP)
3. Introduzca toda la información adicional necesaria para realizar la llamada. Las opciones disponibles dependen del tipo de llamada y de la configuración del sistema.
4. Pulse en el control remoto para efectuar la llamada o seleccione **Realizar una llamada**.

Llamar desde la pantalla de contactos

Si el administrador del sistema ha añadido un directorio y contactos, podrá ver sus favoritos y buscar contactos registrados en el mismo servidor de directorio global.

Para realizar una llamada desde la pantalla de contactos:

1. Vaya a > o el control remoto para seleccionar > .
2. Con el control remoto, resalte la entrada en la pantalla del sistema RealPresence Group y seleccione **Llamar** o pulse .

   Para ver más detalles acerca de una entrada, seleccione **Información**.
3. Para buscar una entrada en el directorio, introduzca el nombre del contacto y, a continuación, seleccione la tecla **Buscar** del teclado.

Llamar a partir de la lista de llamadas recientes

Puede elegir rápidamente un número al que llamar de la lista con los sitios a los que ha llamado recientemente. En la pantalla Llam. recientes, se incluyen los detalles de todas las llamadas entrantes y salientes, incluida la duración de éstas.

Para realizar una llamada a partir de la lista de Llamadas recientes:

1. Lleve a cabo una de las siguientes operaciones mediante el control remoto:
   - En la interfaz local, vaya a y seleccione .
   - Pulse y, en la interfaz local, seleccione .
2. Seleccione la entrada a la que desee llamar.
3. Pulse **Seleccionar** y **Llamar**, o usando el control remoto, seleccione .

Llamar a una entrada de marcación rápida

Si el administrador del sistema habilitó la marcación rápida, puede llamar rápidamente a un contacto de su directorio.

Para realizar una llamada a una entrada de marcación rápida:

Lleve a cabo lo siguiente mediante el control remoto:

1. En la parte superior de la pantalla de inicio, seleccione la ficha **Marcación rápida** y seleccione una entrada de marcación rápida a la que llamar.
2. Para realizar una llamada, seleccione **Llamar**, o use el control remoto y seleccione .

Responder llamadas

La forma de tratar las llamadas entrantes de un Sistema RealPresence Group depende de su configuración. Responde a la llamada automáticamente, rechaza la llamada automáticamente o le indica que responda la llamada manualmente.

Para responder las llamadas manualmente:

» Mediante el control remoto, seleccione **Responder** o pulse .

Para obtener más información sobre responder llamadas, consulte Cambiar el modo de respuesta a las llamadas.

Finalizar llamadas

Para colgar una llamada:

» En el control remoto, pulse .

Si se le indica, confirme que desea colgar.

Usar el modo de pantalla completa

El modo de pantalla completa —modo de quiosco— simplifica la pantalla de inicio al mostrar solamente entradas de marcación rápida y reuniones de la agenda (si esta opción está habilitada). Así pues, en este modo puede llamar a números de marcación rápida, unirse a reuniones de la agenda y responder llamadas.

Para poder usar el modo de pantalla completa, su administrador debe crear números de marcación rápida y habilitar el modo. Encontrará más información sobre cómo agregar entradas de marcación rápida, habilitar la marcación rápida y el modo de pantalla completa en la *Guía del administrador de Polycom RealPresence Group Series*. Para obtener más información sobre el uso de Polycom Conferencing Add-In for Microsoft Outlook, consulte Asistencia de soluciones de Polycom.

Nota: Aspectos a recordar del modo de pantalla completa

Este modo está habilitado por defecto. Si su administrador habilita el modo de pantalla completa:

- Se deshabilitarán el menú de la pantalla de inicio, el menú Fuera de llamada y otros iconos.
- Las alertas sacan la interfaz local del modo de pantalla completa hasta que son borradas.
- Estando en una llamada, puede seguir usando el control remoto para ajustar el volumen, controlar la cámara y silenciar/reactivar el micrófono.

Puede ver el menú En una llamada pulsando **Menú** en el control remoto.

Para usar el modo de pantalla completa para marcación rápida:

1. Seleccione la ficha **Marcación rápida**. Use las teclas de flecha del control remoto para pasar de la pantalla al bloque de marcación rápida.
2. Pulse el número del control remoto que corresponda con el número de marcación rápida al que quiera llamar.
   Otra opción es que use las teclas de flecha para resaltar el número de marcación rápida al que desee llamar y pulse **Aceptar**.

Para usar el modo de pantalla completa y llamar desde la agenda:

1. Seleccione la ficha **Agenda**.
2. Use las teclas de flecha del control remoto para pasar de la pantalla al bloque de la agenda.
3. Use las teclas de flecha para resaltar la reunión en la que quiera participar y haga clic en **Unirse**.

Retener y reanudar llamadas

El sistema RealPresence Group permite retener y reanudar llamadas H.323 y de Microsoft Lync 2013. Al retener una llamada (ponerla en espera), el audio y el vídeo hacen una pausa en ambas direcciones entre los sistemas RealPresence Group, clientes Lync remotos o unidades MCU A/V de Lync.

Retener y reanudar llamadas punto a punto

En una llamada punto a punto, se puede poner una llamada en espera y, luego, contestar una llamada entrante, hacer una llamada saliente o cambiar entre las dos. Tras completar una llamada, se puede reanudar la llamada que se tenía en espera.

Para poner una llamada en espera:

» Pulse **Menú** en el control remoto y seleccione **Llamada activa > Retener**.

Cuando una llamada está retenida, aparece **En espera** en la pantalla del sistema RealPresence Group durante 5 segundos. Transcurridos esos 5 segundos, aparece el icono Espera y permanece en pantalla hasta que todas las llamadas se desconectan o reanudan.

Para poner una llamada en espera con el fin de responder otra llamada entrante:

» Use el control remoto para seleccionar **Retener + Responder**. Si todas las líneas están en uso y desea colgar la llamada que lleve más tiempo retenida, seleccione **Colgar 1 + Responder**.

Para hacer una llamada saliente mientras una llamada está retenida:

» Pulse en el control remoto. Haga la llamada usando el método que prefiera.

Para cambiar entre llamadas:

» Use el control remoto para seleccionar **Cambiar a**.

Para reanudar una llamada retenida:

» Use el control remoto para seleccionar **Reanudar llamada**.

Nota: Mensaje de retención en sitio remoto
Si el sitio remoto le pone en espera, aparecerá un mensaje durante 5 segundos indicando que su llamada está retenida.

Retener y reanudar llamadas multipunto

En una llamada multipunto, puede realizar todas las tareas para retener y reanudar llamadas punto a punto, con una excepción. No puede retener y reanudar llamadas individuales en una conferencia multipunto. Encontrará más información sobre las tareas de llamadas punto a punto y cómo poner en espera en Retener y reanudar llamadas punto a punto.

Para atender una llamada entrante durante otra llamada:

» Use el control remoto para seleccionar una de estas opciones:

- Seleccione **Añadir a la llamada** para agregar la llamada a la conferencia.
- Seleccione **Retener + Responder** para poner la llamada actual en espera y contestar la llamada entrante.
- Seleccione **Colgar 1 + Responder** para colgar la llamada que lleva más tiempo retenida. La llamada entrante se añade a la conferencia.
- Seleccione **Colgar todo + Responder** para colgar todas las llamadas retenidas y activas y establecer una llamada punto a punto con la llamada entrante.

Para hacer una llamada saliente mientras una llamada está retenida:

» Pulse en el control remoto. Haga la llamada usando el método que prefiera.

. Para cambiar entre llamadas:

» Use el control remoto para seleccionar **Administrar**. Esto le permite determinar qué llamada hacer activa.

Para reanudar una llamada:

» Si tiene una sola llamada en espera sin ninguna llamada activa, para reanudar la llamada retenida, seleccione **Reanudar llamada**.

Participar en llamadas codificadas

Si la codificación está habilitada en el sistema, aparecerá un icono en forma de candado cerrado en la pantalla del monitor que indicará que la llamada está codificada. Si la llamada no está codificada, aparecerá un candado abierto en la pantalla del monitor.

- Si está en una llamada multipunto o punto a punto alojada en otro sistema, el icono del candado indica el estado de su conexión individual.
- Si está realizando una llamada multipunto, el icono en forma de candado muestra el estado combinado de todas las conexiones: codificado si todas las conexiones de la llamada están codificadas, sin codificar si una o más conexiones de la llamada están sin codificar.

En una llamada, puede haber conexiones codificadas a la vez que conexiones sin codificar. No obstante, el icono en forma de candado puede que no indique con precisión si una llamada es codificada cuando la llamada está en cascada o incluye un punto final de solo audio. Si el sistema exige codificación, el sitio remoto debe admitir la codificación o, de lo contrario, no podrá realizar la llamada.

Nota: Comunicar estado de iconos de candado
Para evitar riesgos para la seguridad, Polycom recomienda que todos los participantes comuniquen verbalmente el estado de su icono en forma de candado cuando empiece la llamada.

Usar el código de comprobación de codificación en llamadas H.323 punto a punto

Para ofrecer seguridad adicional en llamadas H.323 codificadas, el sistema RealPresence Group proporciona un *código de comprobación* de codificación. Los participantes en una llamada pueden usar dicho código para verificar que su llamada no está siendo interceptada por un tercero. Este mecanismo es de lo más útil para llamadas punto a punto; en llamadas multipunto alojadas externamente, los números de los códigos de comprobación no coinciden con ningún otro número de la llamada.

El código de comprobación es un número hexadecimal de 16 dígitos que se calcula de modo que sea el mismo en ambos lados de la llamada. Los números son idénticos si, y solo si, el cálculo usa datos exclusivamente de los dos sitios de la llamada, sin que un tercero intercepte ni modifique datos. Polycom recomienda verificar este código de comprobación en cada sitio para impedir que alguien espíe las llamadas.

Para verificar que los códigos de comprobación coincidan:

1. Realice una llamada H.323 punto a punto codificada entre dos sitios.
2. Seleccione en su control remoto, luego vaya a **Configuración > Información del sistema > Estadística de la llamada**.
3. En **Encriptación de llamada**, localice el código de comprobación de 16 dígitos como en el siguiente ejemplo:

   `ABC-123/ab-1234 / 1a2b34c99009d66e`
4. Verifique verbalmente que el código de comprobación sea el mismo en los dos sitios.
5. Lleve a cabo una de estas acciones:
   - Si los códigos coinciden, la llamada es segura. Prosiga con la llamada.
   - Si no coinciden y la llamada no es multipunto sobre una MCU externa, puede que la llamada esté comprometida. Cuelgue y póngase en contacto con el administrador de su sistema.

Controlar lo que se ve

Puede controlar los siguientes ajustes visuales en su sistema RealPresence Group:

Ver detalles sobre su sistema

Cambiar visualización entre el vídeo en pantalla completa y la pantalla de inicio

Seleccionar y ajustar una cámara u otra fuente de vídeo

Habilitar y deshabilitar seguimiento en una llamada

Configurar y usar preajustes de la cámara

Ver detalles sobre su sistema

Tal vez necesite ver determinados detalles del sistema para realizar tareas de videoconferencia, como vincular, o llevar a cabo pruebas para solucionar problemas y facilitar información a su administrador o al servicio técnico.

Para ver los detalles de su sistema:

» Seleccione > > **Información**.

Se muestran los siguientes detalles:

- Nombre del sistema
- Modelo
- Versión de hardware
- Software del sistema
- Número de serie
- Dirección MAC
- Dirección IP

Cambiar visualización entre el vídeo en pantalla completa y la pantalla de inicio

Cuando se conecta la llamada, el sistema muestra automáticamente el vídeo en pantalla completa. Se puede volver a la pantalla de inicio en el transcurso de una llamada para por ejemplo, ajustar una opción de usuario, siempre que el sistema esté configurado para permitir esta acción.

Para ver la pantalla Inicio:

» Pulse en el control remoto.

Para ver la pantalla completa:

» Pulse en el control remoto.

Seleccionar y ajustar una cámara u otra fuente de vídeo

El control remoto puede utilizarse para seleccionar y ajustar la cámara principal o cualquier otra fuente de vídeo del sitio local o remoto, como cámaras de documentos o equipos. Además, se pueden ajustar otras cámaras auxiliares o del sitio remoto que admitan movimientos de panorámica, inclinación y zoom. Puede ajustar la cámara del sitio remoto únicamente si la configuración de esta le permite hacerlo.

Mientras se encuentra en el modo de control de la cámara, puede mantener pulsado un número para guardar un preajuste. Para obtener más información sobre los preajustes, consulte Configurar y usar preajustes de la cámara.

Para seleccionar una cámara del sitio remoto o local u otra fuente de vídeo:

Si no se encuentra en una llamada:

- Mediante el control remoto, diríjase a **> Cámaras > Seleccionar cámara**. A continuación, seleccione la cámara u otra fuente de vídeo que desee utilizar. Si hay una sola cámara conectada a su sistema, Seleccionar cámara mostrará lo que detecte la cámara acoplada.

Si se encuentra en una llamada:

- Seleccione **> Cámaras.** A continuación, seleccione **Cámaras de usted** para el control de sitio local o **Cámaras de ellos** para el control de sitio remoto.
- Para alternar entre **Cámaras de usted** y **Cámaras de ellos** sin necesidad de acceder al menú, pulse **Seleccionar** en el control remoto mientras se encuentre en una llamada.

Para regresar a una pantalla anterior después de establecer los ajustes de su cámara o los de la de ellos, seleccione .

Para ajustar una cámara Polycom EagleEye III, Polycom EagleEye IV, Polycom EagleEye Acoustic o Polycom EagleEye Director usando el control remoto:

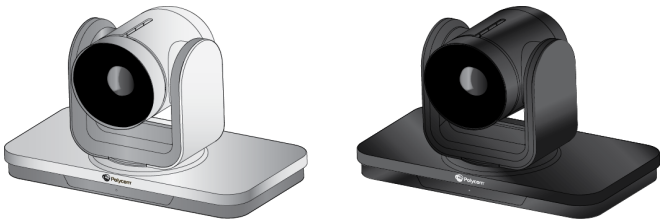
1. Seleccione la fuente de vídeo local o remota que desea controlar. En el transcurso de una llamada multipunto realizada por un sistema que participe en la llamada, solo se puede ajustar la cámara del sitio remoto que se esté utilizando para hablar en ese momento.
2. Pulse los botones de navegación del control remoto para mover la cámara hacia arriba, abajo, a la derecha y a la izquierda.
3. En el control remoto, pulse para alejar o acercar el zoom.

Nota: Apagar el seguimiento de la cámara antes de hacer ajustes
Antes de poder ajustar la cámara EagleEye Director, debe apagar el seguimiento de la misma.

Cámara Polycom EagleEye IV

Las cámaras Polycom EagleEye IV son totalmente digitales con un sensor de 4k diseñado para funcionar con los sistemas RealPresence Group Series. Admiten la resolución 1080p60 y están disponibles con prestaciones de zoom x12 o x4.

Polycom EagleEye IV



Las cámaras EagleEye IV también tienen una tapa de privacidad, lente gran angular y extensor digital. Encontrará más información en *Installing the Polycom EagleEye IV Wide Angle Lens* (Instalar la lente gran angular de Polycom EagleEye IV), *Setting Up the Polycom EagleEye IV Cameras* (Configurar las cámaras Polycom EagleEye IV), *Setting Up the Polycom EagleEye IV Camera Privacy Cover* (Instalar la tapa de privacidad de las cámaras Polycom EagleEye IV) y *Setting Up the Polycom EagleEye Digital Extender* (Instalar el extensor digital de Polycom EagleEye) que están disponibles en support.polycom.com.

Seguimiento de EagleEye Director en una llamada

Si su administrador ha habilitado en la interfaz local la configuración de administración para usuarios, se puede ajustar el tipo de seguimiento para usarlo en una llamada:

- **Voz**: durante una reunión, mueve la vista entre la persona que habla y la sala.
- **Corte directo**: mueve la vista entre directamente de un locutor a otro.

Para seleccionar el tipo de seguimiento de la cámara:

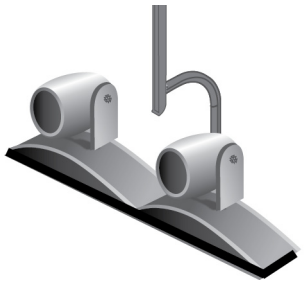
» Seleccione **Configuración > Administración > Seguimiento de cámara**.

En el ajuste **Seguimiento de cámara**, haga lo siguiente:

- Seleccione **Voz** para seguir a la persona que habla (locutor). Cuando empiece a hablar otra persona, la vista cambiará del primer locutor a la sala y, luego, al siguiente locutor.
- Seleccione **Corte directo**para pasar directamente de un locutor a otro. Al seleccionar el modo **Corte directo**, debe recalibrar la cámara izquierda.

Habilitar y deshabilitar seguimiento en una llamada

EagleEye Director



Si el seguimiento de EagleEye Director se encuentra activado, la cámara sigue a la persona o personas que están hablando. Esta opción de seguimiento, también denominada colocación automática de la cámara, puede iniciarse o detenerse de forma manual.

Puede que esté en una llamada y quiera deshabilitar el seguimiento de EagleEye Director. Si se detiene el seguimiento de la cámara desde el menú, los botones **Silenciar** y **Restaurar el sonido** no afectan al seguimiento.

Debe iniciar el seguimiento de la cámara desde el menú antes para que los botones **Silenciar** y **Restaurar el sonido** afecten nuevamente al seguimiento. Una vez terminada la llamada, EagleEye Director regresa a su configuración predeterminada.

Para deshabilitar el seguimiento de EagleEye Director en una llamada:

» Use el control remoto para seleccionar **> Cámaras > Detener seguimiento de cámara**. Una vez deshabilitado el seguimiento de esta manera, las funciones Silenciar y Restaurar el sonido del micrófono y del control remoto dejarán de afectar al seguimiento.

Para habilitar el seguimiento de EagleEye Director en una llamada:

» Use el control remoto para seleccionar **> Cámaras > Iniciar seguimiento de cámara**. Las funciones de seguimiento Silenciar y Restaurar el sonido del micrófono y del control remoto funcionarán ahora.

Configurar y usar preajustes de la cámara

Los preajustes de cámara son posiciones de cámara guardadas que puede crear antes o durante una llamada. El sistema utiliza el preajuste 0 como posición predeterminada de la cámara para todas las posiciones de preajuste de la cámara. Se alejará el zoom de esta posición predeterminada de la cámara, se efectuará el movimiento panorámico hacia delante con inclinación horizontal.

Los preajustes permiten:

- Dirigir la cámara rápidamente hacia ubicaciones predefinidas de una sala.
- Seleccionar una fuente de vídeo como una cámara de documentos o una cámara auxiliar.

Si la cámara del sistema admite las funciones de movimiento panorámico, inclinación y zoom, podrá crear hasta 10 posiciones de preajuste de cámara para la cámara local. Cada preajuste almacena la siguiente información:

- Número de la cámara
- Nivel de zoom de la cámara
- Dirección hacia la que está orientada la cámara

Estos preajustes siguen activos hasta que los cambie.

Si se permite el control de la cámara del sitio remoto, puede crear 10 preajustes para esta. Estos preajustes solo se guardarán el tiempo que dure la llamada. También se pueden utilizar los preajustes que se crearon en el sitio remoto para controlar la cámara de este.

Nota: Control de la cámara y diseño de vista propia

- Mientras se encuentra en una llamada, la selección del control de la cámara local permite efectuar el movimiento panorámico y aplica el zoom de la cámara local sin necesidad de cambiar el diseño.
- Cuando no se está en una llamada, al seleccionar el control de camera, la **vista propia** cambia a pantalla completa.
- Las llamadas entrantes anulan el diseño de **vista propia** en pantalla completa.

Para ver preajustes almacenados:

» Usando el control remoto, pulse y, luego, en la interfaz local, vaya a **Cámaras > Preajustes.** Los iconos correspondientes a los preajustes 0-9 aparecen en la pantalla. Una instantánea sobre el número significa que se le ha asignado un preajuste a ese número. Un recuadro vacío significa que no se le ha asignado ningún preajuste a ese número.

Para mover la cámara a una posición de preajuste guardada:

1. Durante una llamada, pulse **Seleccionar** en el control remoto para cambiar entre la cámara del sitio local (**Cámara de usted**) y la del sitio remoto (**Cámara de ellos**).
2. Pulse un número en el control remoto.

Para guardar un preajuste con el control remoto:

1. Durante una llamada, pulse Seleccionar para elegir entre la cámara de **usted** o la de **ellos**.
2. Si ha seleccionado una cámara que admite el movimiento electrónico de panorámica, inclinación y zoom, podrá ajustar su posición usando el control remoto:
   - ➢ Pulse o para acercar o alejar la cámara.
   - ➢ Pulse los botones de dirección para mover la cámara hacia arriba, hacia abajo, a la derecha o a la izquierda.

3 Para guardar una posición preajustada, mantenga pulsado un número entre 0 y 9 durante cinco segundos.

Los preajustes existentes guardados en ese número se sustituirán.

Nota: Sobrescribir preajustes con nuevas posiciones de cámara
No es posible eliminar un preajuste. En su lugar, sobrescriba un preajuste existente con una nueva posición de la cámara.

Controlar lo que se escucha

Puede controlar los siguientes ajustes de audio en su sistema RealPresence Group:

Ajustar volumen

Silenciar el micrófono

Sonido estéreo en las videollamadas

Notificación de audio silenciado para sitio local

Ajustar volumen

Puede subir o bajar el volumen de la reunión. El cambio de volumen solo afecta al sonido que se escucha en el sitio local.

Para ajustar el volumen:

» En el control remoto, mantenga pulsado o para aumentar o reducir el volumen del sitio local.

Silenciar el micrófono

Puede silenciar el micrófono para que en el sitio remoto no oigan las conversaciones de su sitio.

Para silenciar o restaurar el sonido del micrófono:

» Pulse en el control remoto.

Si hay un micrófono Polycom de escritorio conectado al sistema, también puede tocar en el micrófono para silenciar la llamada.

Los indicadores del micrófono se iluminan de color rojo cuando el audio está silenciado. El icono del sitio local también aparece en el monitor del dispositivo.

Nota: Micrófono silenciado
- Silenciar el micrófono no significa silenciar el audio que procede de cualquier dispositivo conectado a las entradas de audio de contenido.
- El indicador rojo de silenciamiento en la parte delantera de la cámara Polycom EagleEye View se enciende cuando se silencia el sistema o cuando un micrófono Polycom está conectado y silenciado.

Puede que el micrófono se silencie automáticamente cuando el sistema responda a llamadas entrantes de forma automática y si el sistema está configurado para silenciar llamadas respondidas automáticamente.

Sonido estéreo en las videollamadas

Si la sala de videoconferencias permite el uso de sonido estéreo, las entradas derecha e izquierda del micrófono se configurarán durante la instalación del sistema. Es importante no mover los micrófonos ya que si se mueven, el sonido estéreo perderá calidad.

Nota: Audio estéreo
El audio estéreo solo está disponible en las videollamadas de 256 kbps o más.

Notificación de audio silenciado para sitio local

Cuando el micrófono del sitio local está silenciado y el sistema de audio RealPresence Group Series detecta sonido en la sala de conferencias del lado remoto, RealPresence Group Series le notifica que **usted está silenciado** para avisarle de que no le oyen. Este mensaje se muestra durante 8 segundos en la pantalla principal del lado remoto y aparece una vez por cada sesión de audio silenciado. La notificación de audio silenciado es automática y no requiere ninguna intervención.

Mostrar contenido

Para mostrar personas y contenido al mismo tiempo, deben configurarse los sistemas RealPresence Group para el contenido. Puede mostrar lo siguiente a los sistemas del sitio remoto:

- Cualquier información que se encuentre almacenada en un PC que esté conectado directamente a un sistema Polycom RealPresence Group o a un
- Documentos de papel u objetos de una cámara de documentos
- Un reproductor de vídeo (VCR) o DVD conectado directamente a un sistema Polycom RealPresence Group
- Contenido de la aplicación de IP de Polycom People+Content™ (instalada en un PC y conectada al sistema Polycom RealPresence Group)

Nota: Contenido multimedia protegido por derechos de autor
Si intenta mostrar contenido protegido por derechos de autor en la interfaz local, como de un DVD o aparato de vídeo, aparecerá el siguiente mensaje en el sistema RealPresence Group: “Este contenido está protegido y no puede mostrarse ni compartirse.” El mensaje aparece estando o no en una llamada.

Puede mostrar un origen de contenido y una fuente de vídeo de personas a la vez, y cambiar a otro tipo de contenido o fuente de vídeo de personas si es necesario. Los participantes de otros sitios también pueden mostrar contenidos o fuentes de vídeo de personas. El contenido mostrado es de un solo sitio; si otro sitio comparte contenido, este reemplaza al contenido que se está compartiendo.

Cuando muestra contenidos, en el monitor principal aparece un mensaje. Si además ve el contenido en el monitor o en el proyector depende de cómo haya configurado el sistema.

Nota: Mostrar contenido en sistema Group 300
Para mostrar contenidos en un sistema RealPresence Group 300, debe utilizar la aplicación People+Content IP.

Mostrar contenido con People+Content IP

La aplicación People+Content IP le permite enviar contenidos desde un PC que no se encuentre conectado directamente al sistema RealPresence Group.

Para instalar People+Content IP en un equipo:

1. En un equipo con sistema operativo Microsoft® Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8 o Apple Mac OS, entre en http://www.polycom.com. En el recuadro de búsqueda, escriba “PPCIP application download”.
2. Descargue e instale el software People+Content IP.

Nota: People+Content IP:

- People+Content IP proporciona contenido de solo vídeo. No permite compartir audio.
- People+Content IP admite cualquier tipo de resolución de escritorio de equipo de color de hasta 16 bits o superior.
- La resolución de su PC puede ser cualquiera, pero People+Content IP adapta la imagen a 1024 × 768 o 1280 × 720.

La aplicación People+Content IP debe estar instalada en un PC.

Para comenzar la presentación de contenidos:

1. En el equipo, inicie la aplicación People+Content IP de Polycom.
2. Introduzca la dirección IP o el nombre de host del sistema RealPresence Group y la contraseña de reunión (si existe).

   Para ver la dirección IP del sistema RealPresence Group, seleccione > > **Detalle del sistema**.
3. En el PC, haga clic en **Conectar**.
4. En People+Content IP, abra el contenido que desee mostrar y haga clic en .

Nota: Varias ventanas y People+Content IP

Si está utilizando varias ventanas en su PC, mueva el icono People+Content IP a la ventana que desee compartir.

Para detener la presentación de contenidos:

1. Si la barra de herramientas de People+Content IP está minimizada, haga clic en el icono de la barra de tareas para maximizarla.
2. Haga clic en en People+Content IP.
3. Haga clic en **Desconectar**.

Mostrar contenido de un PC conectado a sistemas RealPresence Group

Antes de proceder a mostrar el contenido, compruebe que la salida de vídeo del PC esté configurada para utilizar una de las resoluciones y velocidades de actualización admitidas que se muestran a continuación. Para obtener la máxima calidad de vídeo, utilice velocidades de actualización de 60 Hz o inferiores.

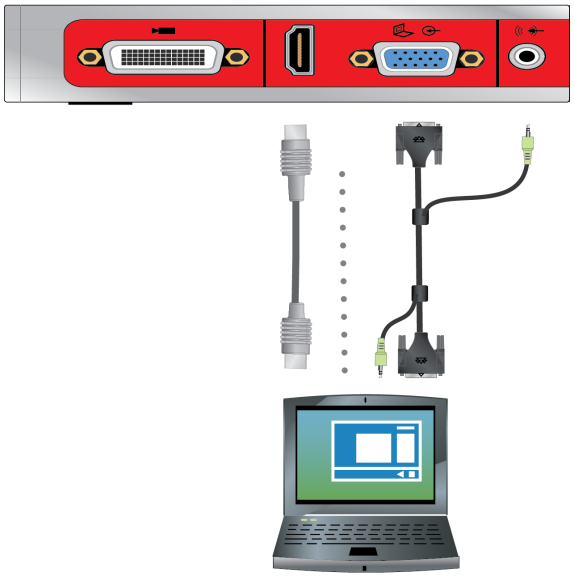
Resolución	Velocidades de actualización (Hz)
800 x 600	56, 60, 72, 75, 85
1024 x 768	60, 70, 75, 85
1280 x 720	50, 60
1280 x 768	60
1280 x 1024	60, 75
1600 x 1200	60
1680 x 1050	60
1920 x 1080	60
1920 x 1200	60

Nota: Resolución y velocidades de actualización
El modo de configuración de la resolución y la velocidad de actualización difieren según el tipo de sistema operativo que utilice. Consulte el manual del PC o los temas de ayuda para conocer el procedimiento apropiado.

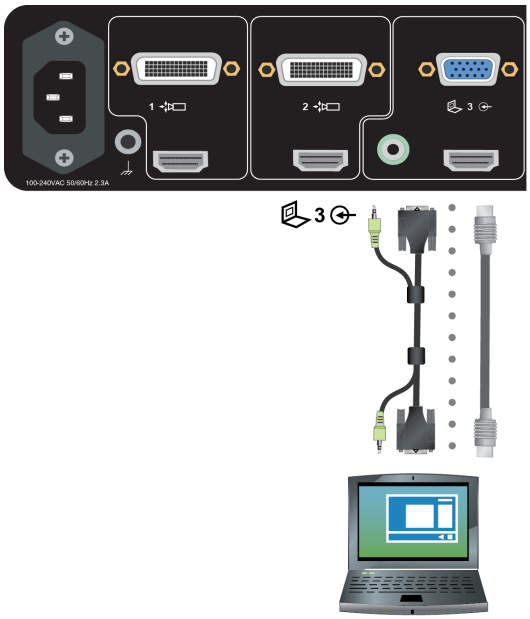
Para configurar su sistema RealPresence Group para mostrar contenidos:

» Asegúrese de que el PC esté encendido y conectado al sistema RealPresence Group. Puede conectar un PC a la entrada de vídeo HDMI o VGA.

Conexiones de un sistema RealPresence Group 500



Conexiones de un sistema RealPresence Group 700



Para comenzar a mostrar contenido de una fuente conectada a un sistema RealPresence Group:

» Mediante su control remoto, seleccione y, a continuación, seleccione su fuente de contenido de la lista.

Mientras se encuentra en una llamada, seleccione **> Seleccionar** en su control remoto para activar y desactivar la última fuente de contenido utilizada.

Para detener la presentación de contenidos:

» Mediante el control remoto, seleccione **>Ocultar** y el nombre de su fuente de contenido, por ejemplo, **Ocultar portátil**.

Entradas de contactos y directorio

El directorio del Sistema RealPresence Group almacena la información de marcación que permite realizar llamadas de forma rápida y sencilla. Cuando un sitio que se encuentre en el directorio realiza una llamada a su sistema, el sistema muestra el nombre en la pantalla al recibirla. Si un sitio que no está incluido en su directorio realiza una llamada, se le preguntará si desea guardar la información de contacto en el directorio cuando finalice la llamada.

Si su sistema se ha registrado con un servidor de directorio global, puede buscar información acerca de otros sitios activos que estén registrados con el mismo servidor de directorio global. Estas entradas están guardadas en el servidor del directorio global y no se pueden modificar.

Nota: Tema de referencia
Para obtener más información acerca del uso de un directorio de Microsoft Office Communications Server o Microsoft® Lync™ Server, consulte Realizar tareas que impliquen contactos de Microsoft Office Communications Server o Lync.

Los sitos que ha añadido se guardan en su Sistema RealPresence Group como Contactos. Todos los usuarios de su sitio que utilizan el sistema pueden utilizar las entradas de contactos para efectuar llamadas. Los usuarios de otros sitios no pueden acceder a los contactos de su sistema.

Los Polycom Sistema RealPresence Group admiten hasta 2.000 contactos. También admiten lo siguiente:

- Un número ilimitado de contactos cuando el sistema RealPresence Group se ha registrado en Microsoft Office Communications Server 2007 R2 o Microsoft Lync Server 2010 o 2013.
- Hasta 200 contactos adicionales con presencia si se ha registrado con un sistema Polycom Converged Management Application™ (CMA®).

Para obtener más información acerca de esta y otras consideraciones de interoperabilidad entre Microsoft y Polycom, consulte la *Polycom Unified Communications Deployment Guide for Microsoft Environments* (Guía de uso de la integración de Polycom Unified Communications para entornos de Microsoft).

Examinar el directorio global

El directorio global contiene entradas de libretas de direcciones descargadas de un servidor de directorio global accesible. Puede seleccionar el directorio global para ver una lista de entradas, desplazarse por el directorio global y seleccionar contactos en él a los que llamar. El directorio global aparece en el sistema RealPresence Group como un grupo Favoritos predeterminado llamado Entrada global.

Para examinar el directorio global en un sistema RealPresence Group:

1. Con el control remoto, seleccione > .
2. Seleccione **Entrada global**.
3. Desplácese por las entradas del directorio o busque un contacto.
   - Para buscar un contacto:
     1. Seleccione **Búsqueda**.
     2. Introduzca el nombre del contacto y seleccione **Búsqueda** con ayuda del teclado en pantalla.
     3. Seleccione una entrada y luego **Llamar** para realizar una llamada, **Favoritos** para agregar el contacto como un favorito y **Opciones** para ver la información del contacto.

Buscar contactos de directorio

Si quiere llamar a alguien que no estén en su lista de favoritos o de contactos, tal tez tenga que hacer un búsqueda en el directorio.

Para buscar contactos de un directorio:

1. Con el control remoto, seleccione > .
2. Para introducir un nombre en el campo de búsqueda, lleve a cabo una de estas acciones:
   - Introduzca el nombre mediante el teclado en pantalla.
   - Utilice el método de introducción de texto utilizado más comúnmente en los teléfonos móviles para seleccionar las letras directamente en el control remoto.
3. Seleccione **Buscar** para localizar una entrada en el directorio.

Nota: Búsqueda en el directorio
Las búsquedas en el directorio solo muestran las entradas que incluyan apellidos al principio de la cadena de búsqueda. No inicie una cadena de búsqueda con un nombre de pila.

Incluir múltiples sitios en las videollamadas

Las conferencias multipunto implican al menos a tres puntos finales distintos. Durante una llamada multipunto, los distintos sitios participantes se pueden ver y oír entre sí. Las llamadas multipunto también permiten compartir contenido, del mismo modo que las llamadas punto a punto.

Todos los sistemas pueden participar en llamadas multipunto. Para realizar llamadas multipunto, su sistema RealPresence Group 500 o 700 debe tener instalada una clave de opción de vídeo multipunto. Las llamadas multipunto se pueden realizar con un sistema de videoconferencia que disponga de esta capacidad o mediante el uso de un puente como RealPresence® Collaboration Server 800.

Nota: Limitación multipunto
No se pueden alojar videollamadas multipunto mediante un sistema RealPresence Group 300.

Realizar llamadas multipunto

El modo en que se haga una llamada multipunto depende de si se está usando Sistema RealPresence Group o un puente con capacidades multipunto. El número de sitios permitidos en la llamada se determinará en función de las capacidades del equipo o del sistema multipunto que realice la llamada.

Para realizar una llamada multipunto mediante la adición de sitios:

1. Llame al primer sitio.
2. En cuanto se conecte la llamada, pulse en el control remoto para abrir el teclado de marcación.
3. Realice una llamada al siguiente sitio. Para obtener más información, consulte Realizar una llamada.
4. Repita los pasos anteriores hasta conectar con todos los sitios.

Para efectuar una llamada multipunto usando los contactos:

1. Lleve a cabo una de estas acciones:
   - En el control remoto, seleccione y vaya a en la pantalla de su sistema.
   - Vaya a y seleccione en la pantalla de su sistema.
2. Resalte una entrada en la lista **Contactos**.
3. Para realizar la llamada, lleve a cabo una de estas acciones:
   - En el control remoto, pulse .
   - En el control remoto, pulse **Seleccionar** y vaya a **Llamar** en la pantalla de su sistema.

Su sistema intenta llamar al sitio usando una lista predefinida de tipos de llamada si está configurado para ello. Para obtener más información, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Para efectuar una llamada multipunto usando las llamadas recientes:

1. Mediante el control remoto, seleccione y luego .
2. Resalte una entrada en la lista **Llamadas recientes**.
3. Para realizar la llamada, lleve a cabo una de estas acciones:
   - En el control remoto, pulse .
   - En el control remoto, pulse **Seleccionar** y vaya a **Llamar** en la pantalla de su sistema.

Su sistema intenta llamar al sitio usando una lista predefinida de tipos de llamada si está configurado para ello. Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener más información.

Colgar una llamada multipunto

Para colgar una llamada individual dentro de una llamada multipunto:

» Use el control remoto para ir hasta la llamada que desee colgar y pulse .

Para colgar todas las llamadas de una conferencia multipunto:

» En el control remoto, vaya a **Finalizar todas**.

Contraseñas para llamadas multipunto

Puede que se le solicite que introduzca una contraseña de reunión para unirse a una llamada multipunto. Y puede pedir que los sitios remotos introduzcan una contraseña de reunión para evitar que participantes no autorizados se unan a llamadas multipunto alojadas en su Sistema RealPresence Group.

Nota: Contraseñas de reunión

- Si necesita generar marcaciones por tonos (tonos DTMF) mientras se encuentra en una llamada, pulse la tecla # del control remoto y se mostrará el mensaje “Tonos habilitados”. A continuación, utilice los botones numéricos para introducir números.
- No establezca una contraseña de reunión si las llamadas multipunto incluyen puntos finales de solo audio. Los puntos finales de solo audio no pueden participar en llamadas protegidas con contraseña.
- Los clientes con Microsoft Office Communicator no pueden unirse a llamadas multipunto protegidas por contraseña.
- Los puntos finales SIP no pueden hacer llamadas multipunto protegidas con contraseña.
- Si se ha establecido alguna contraseña de reunión para una llamada, los clientes con People+Content IP deben introducir la contraseña antes de sumarse a la reunión.

Para introducir una contraseña de reunión:

- Si aparece una solicitud de contraseña en la pantalla, utilice el control remoto o el teclado de la pantalla para introducir la contraseña.
- Si escucha una solicitud sonora, utilice el control remoto para generar tonos DTMF.

Para configurar una contraseña de reunión:

1. En la pantalla de inicio, seleccione > > **Reuniones**.
2. Escriba la contraseña en el campo **Contraseña de reunión** mediante uno de estos métodos:
   - ➢ Pulse los botones numéricos del control remoto del mismo modo que si utilizara el método habitual de introducción de texto en un teléfono móvil.
   - ➢ Utilice el teclado de la pantalla para introducir la contraseña.
3. Pulse para guardar los cambios y volver a la pantalla Inicio.

Modos de visualización multipunto

El modo de visualización multipunto configurado en el sistema host es el que se utiliza en la llamada. El modo predeterminado es **Discusión**, sin embargo, puede que su administrador haya configurado uno de los otros modos para su sistema.

Para establecer su modo de visualización multipunto:

1. Desde la interfaz local, vaya a > **Configuración de usuario** > **Reuniones**.
2. Seleccione un modo de visualización en la lista **Modo multipunto**.

   La tabla siguiente describe los modos de visualización multipunto disponibles cuando la llamada multipunto se aloja en un sistema RealPresence Group.

Opción	Descripción
Las imágenes de vídeo que están en sitios distintos se pueden combinar automáticamente en un monitor de un dispositivo, aspecto conocido como *presencia continua*.	
Auto	En función de la interacción que se produzca entre los sitios, las vistas cambiaran entre presencia continua y pantalla completa. Se utilizará presencia continua si hay más de un sitio hablando a la vez. En cambio, si un sitio habla ininterrumpidamente durante por lo menos quince segundos, dicho sitio aparecerá en pantalla completa en el monitor.
Discusión	Los sitios múltiples se muestran en presencia continua. Se resalta la imagen de la persona que está hablando.
Presentación	Quien habla ve la presencia continua mientras que los otros sitios lo ven a pantalla completa en el monitor.
Pantalla completa	El sitio que está hablando se muestra en una pantalla entera a los otros sitios. La persona que está hablando ve al interlocutor anterior.

Diseños de visualización multipunto

Lo que se ve durante una llamada multipunto depende de la configuración del Sistema RealPresence Group, del número de sitios que participen, del número de monitores que esté usando y de si se comparte o no contenido. El diseño de visualización multipunto configurado en el sistema host es el que se utiliza en la llamada.

Al usar dos monitores del mismo tamaño, se pueden tener llamadas multipunto hasta en ocho direcciones, dependiendo de la configuración del sistema. Al compartir contenido, siempre se usa un monitor para contenido y otro para personas. La configuración varía en función de si el administrador ha habilitado la opción Vista propia y de cuántas personas participen. Cuando no se comparte contenido, la configuración para ambos monitores es la de repartirse.

Para saber más sobre diseños multipunto, hable con el administrador de su Sistema RealPresence Group.

Nota: Limitación de opciones de diseño
Si no está en una llamada de un sistema RealPresence® Collaboration Server (RMX®), su única opción de diseño es **Examinar**.

Para cambiar su diseño durante una llamada multipunto:

1. Con el control remoto, seleccione **> Diseño**.
2. Seleccione **Examinar**.

   Esta opción permite regresar al vídeo principal para que pueda cambiar entre los diseños disponibles para la llamada. Los diseños disponibles dependen de determinados factores, como el número de participantes en la llamada o el estado del contenido.

Varios diseños en llamadas Lync

En una llamada alojada en Microsoft Lync 2013 o llamada punto a punto, se pueden ver varios sitios remotos con diseños. En versiones anteriores de los sistemas RealPresence Group, solamente se podía ver al locutor predominante en modo de cambio por voz. En llamadas multipunto alojadas en Lync se pueden ver cinco sitios remotos.

Cambiar el modo de respuesta a las llamadas

Para cambiar el modo en que se responden las llamadas, tal vez le convenga modificar la configuración predeterminada de su sistema como se describe en las siguientes secciones:

Rechazo temporal de llamadas

Responder automáticamente videollamadas

Silenciar videollamadas de respuesta automática

Rechazo temporal de llamadas

Si el administrador del sistema ha permitido el acceso, puede rechazar automáticamente las llamadas entrantes si no quiere que le molesten. La persona que llama recibirá un mensaje informándole que la llamada ha sido rechazada, y usted no recibirá ninguna notificación sobre las llamadas entrantes. No obstante, podrá realizar llamadas.

Para rechazar temporalmente llamadas entrantes:

1. Vaya a > **Configuración de usuario** > **Reuniones**.
2. Lleve a cabo una de estas acciones:
   - Seleccione **No molestar** para **Respuesta automática a vídeo punto a punto**.
   - Desmarque la opción **Respuesta automática a vídeo multipunto**.

Responder automáticamente videollamadas

Si el administrador del sistema ha permitido el acceso a la configuración del usuario, se puede determinar si las videollamadas entrantes se responderán automáticamente o si el sistema las anunciará y esperará a que alguien las responda manualmente.

Precaución: Riesgo de seguridad y responder llamadas de manera automática
Responder automáticamente a las llamadas es cómodo, pero puede conllevar problemas de seguridad. Un interlocutor inesperado podría interrumpir una reunión en curso o ver el equipo y las notas olvidadas en una sala vacía.

Para responder automáticamente a videollamadas:

1. Vaya a > **Configuración de usuario** > **Reuniones**.
2. Seleccione una o las dos siguientes opciones:
   - **Sí** para **Respuesta automática a vídeo multipunto**
   - **Respuesta automática a vídeo multipunto**

Silenciar videollamadas de respuesta automática

Si el administrador del sistema ha permitido el acceso a la configuración del usuario, se puede optar por silenciar el sonido al conectar videollamadas respondidas automáticamente. Esto evita que los autores de las llamadas entrantes escuchen conversaciones o reuniones que no les conciernen.

Una vez conectada la llamada, pulse en el control remoto cuando esté preparado para restaurar el sonido de los micrófonos.

Nota: Silenciar de forma automática
Si habilita el silenciamiento automático durante una llamada, el audio de la reunión en curso no se verá afectado.

Para silenciar las videollamadas de respuesta automática:

1. Vaya a > **Configuración de usuario** > **Reuniones**.
2. Seleccione **Silenciar llamadas de respuesta automática**.

   Cuando una llamada esté silenciada, se mostrará este icono en su monitor. Cuando una llamada no esté silenciada, se mostrará en la pantalla del monitor.

Iniciar y detener vídeo estando dentro o fuera de una llamada

Ahora puede detener el vídeo del sitio local durante una llamada o antes de que comience una llamada. Puede volver a iniciarlo en cualquier momento.

Una vez detenido el vídeo, el sitio remoto no verá la transmisión de vídeo del sitio local. La detención de los vídeos permite interrumpir el envío de vídeos codificados por la cámara del sitio local sin perder conexión con la conferencia.

Cuando se detiene un vídeo en entornos que no son Lync, se manda una imagen de pausa en el vídeo al sitio remoto. La detención en entornos que no sean Lync no afecta al envío o recepción de contenido.

Para detener vídeo estando dentro o fuera de una llamada:

1. En la interfaz local, vaya a > **Mí vídeo**
2. Si desea parar el vídeo, seleccione **Detener vídeo**.
   Al detener el vídeo, aparece un icono de pausa en la pantalla.

Para iniciar vídeo estando dentro o fuera de una llamada:

1. En la interfaz local, vaya a > **Mí vídeo**
2. Para dar comienzo al vídeo, seleccione **Iniciar vídeo**.
   Al iniciar el vídeo, el icono de pausa desaparece de la pantalla.

Entornos Lync

En entornos Lync, la transmisión del vídeo se detiene y no se muestra Vista propia al pararse el vídeo. La detención no afecta al envío o recepción de contenido.

Usar un teléfono de conferencia Polycom SoundStation® IP 7000 con un sistema Polycom RealPresence Group

Cuando conecta un teléfono de conferencia Polycom SoundStation® IP 7000 a un sistema Polycom Sistema RealPresence Group, el teléfono de conferencia se convierte en otro modo de marcar llamadas de audio o vídeo. El teléfono de conferencia funciona como micrófono y como altavoz en llamadas solo de voz.

Consulte la documentación de SoundStation IP 7000 disponible en la página web de Polycom para obtener más información:

Para responder a una llamada usando un teléfono de conferencia SoundStation IP 7000 conectado:

» Pulse la tecla de función **Responder** en el teléfono de conferencia.

Para responder a una llamada usando un teléfono de conferencia SoundStation IP 7000 conectado:

1. Pulse en el teléfono de conferencia y pulse la tecla de función **Vídeo** o **Teléfono**.
2. En el teclado del teléfono de conferencia, introduzca una de las siguientes opciones:
   - La dirección IP (por ejemplo, 10*11*12*13) del sitio al que desee llamar
   - El número de teléfono (por ejemplo, 19784444321) del sitio al que desee llamar
   - Para introducir letras, pulse la tecla ABC. Para introducir un asterisco, pulse el botón **Vídeo** y, a continuación, pulse en el teclado del SoundStation IP 7000 dos veces.
   - Para introducir un punto o el símbolo @, pulse la tecla ABC y, a continuación, varias veces.

También se pueden realizar llamadas a partir del directorio del teléfono de conferencia o de la tecla de volver a marcar.

Cuando el equipo está realizando una llamada y el audio no está silenciado, los indicadores del teléfono de conferencia son de color verde.

Para realizar llamadas multipunto con un auricular SoundStation IP 7000 conectado:

1. Llame al primer sitio.
2. Cuando la llamada se conecte, pulse la tecla de función **Agregar vídeo** o **Agregar teléfono** en el auricular.
3. Realice una llamada al siguiente sitio.
4. Repita los pasos segundo y tercero hasta que todos los sitios estén conectados.

Para controlar el volumen de una llamada con un auricular SoundStation IP 7000 conectado:

» Pulse y en el teléfono de conferencia para ajustar el volumen del audio del sitio remoto.

También puede ajustar el volumen mediante los botones de volumen del control remoto del Sistema RealPresence Group.

Para silenciar el audio de una llamada con un auricular SoundStation IP 7000 conectado:

» Pulse en el teléfono de conferencia.

También puede silenciar el audio mediante el botón silenciar del control remoto del Sistema RealPresence Group o en un micrófono de un sistema RealPresence Group conectado.

Los indicadores del teléfono de conferencia son de color rojo cuando el audio está silenciado. El icono del sitio local también aparece en el monitor del dispositivo.

Para finalizar una llamada con un auricular SoundStation IP 7000 conectado:

- Pulse en el auricular para finalizar la llamada.
- Pulse la tecla **Más** y, a continuación, la tecla de función **Administrar** para colgar una conexión en una llamada multipunto.

Nota: Contenido y sistemas Group 300

Únicamente puede mostrar contenidos en un sistema RealPresence Group 300 mediante la utilización de la aplicación People+Content IP.

Para empezar o parar de mostrar contenido mediante un teléfono de conferencia SoundStation IP 7000 conectado:

» Pulse la tecla **Contenido** en el auricular. El contenido se reproduce en la siguiente entrada si ésta está configurada para Contenido:

➢ Sistema RealPresence Group 500: se puede conectar una cámara a la entrada de vídeo 2.

- Sistema RealPresence Group 700: se puede conectar una cámara a la entrada de vídeo 3.

Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener más información.

Utilizar el calendario de Microsoft Outlook

Si su sistema está configurado para conectarse a Microsoft Exchange Server, podrá visualizar reuniones programadas en la pantalla de inicio de RealPresence Group Series. Si ha realizado los pasos de configuración, también puede llamar desde reuniones de la agenda. Para ver o unirse a reuniones, consulte las secciones siguientes:

Ver reuniones programadas

Llamar desde reuniones de la agenda

Ver reuniones programadas

Si el Sistema RealPresence Group está configurado para conectarse a Microsoft Exchange Server, podrá visualizar reuniones programadas en la pantalla de inicio.

Para ver más información acerca de una reunión en la agenda, resalte la reunión. En función del modo en que esté configurado el sistema, es posible que los detalles de las reuniones privadas no estén visibles. También podrá visualizar recordatorios en el sistema poco antes de cada reunión.

Para ver reuniones programadas desde la agenda:

» En la interfaz local, vaya a la pantalla de inicio. Se enumeran las reuniones programadas para ese día y los 6 siguientes.

Nota: Reuniones programadas

- Las reuniones se muestran como días de la semana, empezando por el día en curso.
- La lista de reuniones de la agenda muestra las 20 reuniones siguientes para ese día y los 6 próximos, finalizando a la medianoche.

Llamar desde reuniones de la agenda

Los Sistema RealPresence Group pueden conectarse a Microsoft Exchange Server 2010 o 2013 y recuperar información de la agenda, incluidos detalles de reuniones. Si la reunión se ha creado usando Polycom Conferencing Add-in for Microsoft Outlook, Sistema RealPresence Group puede:

- Identificar las reuniones que tienen habilitada la funcionalidad de vídeo con un icono en la agenda del sistema.
- Permitir a los usuarios unirse a la reunión sin conocer los detalles de conexión.

Si el sistema RealPresence Group está configurado para conectarse a Microsoft Exchange Server y el complemento Polycom Conferencing for Microsoft Outlook está instalado en su sitio, podrá unirse a una reunión programada desde la pantalla Agenda. Si la pantalla de inicio no muestra información de agenda, el sistema no está registrado con Microsoft Exchange Server. Si no hay reuniones programadas, se muestra un mensaje “No hay reuniones hoy”.

Para unirse a una reunión programada desde la pantalla de inicio:

1. En Microsoft Outlook, seleccione la ficha **Complementos** y haga clic en **Schedule Polycom Conference** (Planificar conferencia Polycom).
2. En el encabezamiento de la agenda, añada direcciones de correo electrónico en el cuadro de texto **Para** e introduzca un **Asunto** para la reunión.
3. En el mensaje de la agenda, debajo de **Detalles de la reunión**, introduzca el **número de vídeo** para sustituir el número actual en el mensaje.
4. Para enviar la invitación a la reunión, haga clic en **Enviar**.
5. Con el control remoto, seleccione una reunión en la pantalla de inicio.
6. Seleccione **Unirse** para llamar y unirse a la reunión. Si no aparece **Unirse**, debe obtener el complemento Polycom Conferencing Add-In for Microsoft Outlook.

   Si la pantalla Agenda aparece en blanco, significa que estos criterios no se han cumplido o que no hay ninguna reunión programada en Microsoft Outlook.

Nota: Tema de referencia
Para obtener más información sobre el uso de Polycom Conferencing Add-In for Microsoft Outlook, consulte Asistencia de soluciones de Polycom.

Realizar tareas que impliquen contactos de Microsoft Office Communications Server o Lync

Dependiendo de la configuración del sistema, podrá realizar búsquedas en un directorio de Microsoft Office Communications Server, ver una lista de contactos de Microsoft Office Communications Server (OCS) o Microsoft Lync, ver si los contactos están en línea y llamar a estos contactos sin conocer o recordar sus direcciones. La serie RealPresence admite Microsoft OCS 2007 R2 y Microsoft Lync Server 2010 y 2013.

Los contactos de Office Communicator y Microsoft Lync aparecen en el Sistema RealPresence Group y en la pantalla Contactos.

Nota: Office Communicator y grupos de listas de distribución
Los sistemas Polycom Sistema RealPresence Group no admiten los grupos de listas de distribución de Office Communicator o Microsoft Lync, que se crean en Microsoft Exchange Server y generalmente se utilizan para enviar mensajes de correo electrónico a grupos de personas.

Ver estados de presencia de los contactos

Si el sistema se aprovisiona y registra automáticamente en un servidor de directorio global, el directorio puede incluir miembros del grupo LDAP predeterminado y un máximo de 200 contactos globales almacenados con el servicio de presencia.

En un entorno integrado, los sistemas Polycom Sistema RealPresence Group y los usuarios de OCS o Microsoft Lync utilizan los siguientes iconos de presencia para indicar los diferentes estados:

Icono	Presencia	Descripción
	Disponible	El usuario se encuentra disponible tanto si está efectuando una llamada como si no
	No molestar	El usuario está ajustado en No molestar u Ocupado
	Presencia desconocida	El estado de presencia del usuario es desconocido o fuera de línea
	Inactivo	El usuario está inactivo o ausente

Llamadas multipunto mediante el Protocolo de control centralizado de conferencias (CCCP)

Si un sistema Polycom Sistema RealPresence Group se implementa en un entorno Microsoft Lync Server 2010 o 2013 y el Protocolo de control centralizado de conferencias (Centralized Conferencing Control Protocol, CCCP) se encuentra activado, puede realizar y participar en llamadas multipunto alojadas por servidores de audio y vídeo de Microsoft.

Si desea obtener más información acerca de las llamadas multipunto CCCP, consulte *Guía de uso de la integración de Polycom Unified Communications para entornos de Microsoft* o póngase en contacto con el administrador del sistema.

Silenciar una llamada CCCP

Un cliente de Microsoft Lync que actúe como organizador de la llamada puede silenciar a todos los participantes en la llamada. No podrá activar el sonido hasta que el organizador active el sonido de los participantes, excepto en caso de que esté designado como presentador. Si el organizador de la reunión ha silenciado su sistema Polycom Sistema RealPresence Group de manera selectiva, podrá activar el sonido de su sistema aunque el organizador no lo haga. Es importante comprender que nadie más puede restaurar el sonido de su micrófono. Solo pueden solicitar que lo restaure.

Si su estado de silenciamiento cambia debido a que el organizador de un cliente de Microsoft Lync silencia o activa el sonido de todos los participantes, se mostrará una notificación en el monitor del sistema Polycom Sistema RealPresence Group.

Grabar llamadas

Si un participante en una llamada Microsoft Lync empieza a grabar con un sistema RealPresence Group, el sistema muestra durante varios segundos el mensaje **Grabación iniciada**. Al pararse la grabación, el sistema muestra el mensaje **Grabación detenida**.

Mientras se está grabando activamente una llamada, aparece un icono de grabación .

Utilizar funciones de red de Avaya con videollamadas

En función de la configuración de su sistema, podrá usar funciones de red de telefonía de Avaya® como, por ejemplo, el desvío o transferencia de llamadas y la adición de sitios adicionales en una conferencia solo de audio.

Para activar el reenvío de llamadas:

1. Asegúrese de que el sistema Polycom no se encuentra realizando actualmente una llamada.
2. Desde la pantalla Realizar una llamada del sistema Polycom, marque el código de acceso a funciones que le proporcione el administrador de Avaya Communication Manager seguido de la extensión E.164 del sistema a la que desea reenviar las llamadas. Por ejemplo, marque *22016 si *2 es el código de acceso a funciones y 2016 es el E.164 del sistema.
3. Espere a oír la señal de confirmación.

Para desactivar el reenvío de llamadas:

1. En la pantalla Realizar una llamada del sistema Polycom, marque el código de acceso a funciones que le proporcionó el administrador de Avaya Communication Manager. Por ejemplo, #2 si #2 es el código de acceso a funciones para desactivar el reenvío de llamadas.
2. Espere a oír la señal de confirmación.

Para transferir una llamada:

1. Durante una llamada, pulse la tecla # en el control remoto del sistema Polycom para acceder al teclado multitonal.
2. Pulse el botón **Seleccionar** para activar el colgado rápido. El primer sistema de sitio remoto queda en espera.
3. Espere un tono de llamada y, a continuación, marque la extensión del sistema de sitio remoto a la que desea transferir la llamada. La llamada conecta el audio y el vídeo entre el sistema local y el segundo sistema de sitio remoto. El primer sistema de sitio remoto sigue en espera.
4. Cuelgue al sistema de sitio local. Si las capacidades lo permiten, los dos sistemas de sitio remoto quedan conectados en una llamada con audio y vídeo.

Para agregar un sistema a una llamada:

1. Durante una llamada, pulse la tecla # en el control remoto del sistema Polycom para acceder al teclado multitonal.
2. Pulse el botón **Seleccionar** para activar el colgado rápido. El sistema de sitio remoto queda en espera.
3. Espere un tono de llamada y, a continuación, marque la extensión del sistema que desee agregar a la llamada.
4. Pulse el botón **Seleccionar** de nuevo. La llamada se convierte en una conferencia solo de audio con todos los sistemas. Si las capacidades lo permiten y si el sistema que marcó el colgado rápido cuelga, los otros sistemas quedarán conectados en una llamada con audio y vídeo.

Clasificación de seguridad visual en un entorno BroadSoft

La Clasificación de seguridad visual funciona para llamadas SIP en un entorno BroadSoft. Esta función ayuda a los participantes a ser conscientes en todo momento del nivel máximo de información clasificada que se puede intercambiar de forma segura en una conversión. Una vez iniciada una llamada, la indicación Clasificación de seguridad visual de la llamada aparece en los monitores de todos los puntos finales. Durante una llamada, se puede anular la clasificación de seguridad y asignar un nivel de clasificación menor.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Cada punto de la conferencia registrado con BroadSoft tiene un nivel de clasificación de seguridad.
- BroadSoft Application Server determina el nivel de clasificación de seguridad predeterminado para una conferencia, examinado los niveles de todos los participantes en la conferencia y eligiendo el más bajo.
- El nivel de clasificación de seguridad se comparte con todos los puntos finales que admitan la función Clasificación de seguridad visual; cada punto final muestra el nivel asignado a sus usuarios locales.
- El nivel de clasificación de seguridad de una llamada de conferencia se reevalúa siempre que un punto final entra o sale de una conferencia o cuando un usuario modifica el nivel de clasificación de seguridad de un punto final.

Esta función debe habilitarla su administrador. Por defecto, esta deshabilitada.

Cambiar el nivel de clasificación de seguridad

Tras iniciarse una llamada SIP, el nivel de seguridad negociado se asigna al sistema RealPresence Group. El nivel de seguridad puede verse o cambiarse en la interfaz local durante una llamada. Sin embargo, no se puede elevar el nivel de seguridad por encima del ajuste predeterminado indicado por el servidor de BroadSoft.

Nota: Mostrar el nivel de clasificación de seguridad
Cuando el sistema no está en una llamada, o una llamada está retenida, no se muestra el nivel de clasificación de seguridad.

Para ver el nivel de seguridad durante una llamada:

» Si su administrador habilitó el nivel de clasificación de seguridad, el nivel actual aparecerá en los monitores de todos los puntos finales durante una llamada activa.

Para cambiar el nivel de seguridad durante una llamada:

1. En la interfaz local, vaya a **Llamar > Seguridad**.
2. En la lista **Clasificación de seguridad**, seleccione el nivel de seguridad deseado.
3. Haga clic en **Continuar** para confirmar la selección.

Una vez subido o bajado la clasificación de seguridad, aparece durante cinco segundos un mensaje para notificar el nuevo nivel de clasificación de seguridad a todos los participantes: “La clasificación de seguridad de la llamada activa ha bajado (o subido) a: [nuevo nivel de clasificación de seguridad]”

Los cambios de usuario solo se pueden aplicar a la llamada actual y los restablece el servidor de BroadSoft al inicio de la siguiente llamada.

Personalizar el espacio de trabajo

Lo que se ve en la pantalla puede personalizarse según la configuración del sistema.

Configurar y ver ajustes de administración

Si el administrador del sistema ha concedido acceso, puede configurar algunos de los ajustes de Administración, aunque otros son de solo lectura. En la interfaz local, vaya a > o . Una vez que el administrador ha configurado una contraseña para proteger su sistema, el icono cambia de a y el usuario debe introducir un ID de usuario y una contraseña para acceder a estos ajustes.

Encontrará más información sobre estos ajustes de administración en *Guía del administrador de Polycom RealPresence Group Series*.

Permitir que el sistema del sitio remoto controle la cámara local

Si el administrador del sistema ha permitido el acceso a la configuración del usuario, puede permitir que el sistema del sitio remoto controle la cámara local. Los participantes remotos también podrán configurar y emplear los preajustes de la cámara local si sus sistemas admiten los preajustes.

Para permitir a otras personas en la llamada controlar su cámara:

1. En la pantalla de inicio, seleccione > **Configuración de usuario** > **Cámara**.
2. Seleccione **Permitir que otros participantes de una llamada controlen la cámara de usted**.

Nota: El ajuste de visualización se aplica de inmediato
La modificación de este ajuste se aplica inmediatamente, incluso si la llamada está en curso.

Ajustar la iluminación de la sala

Si el administrador del sistema ha permitido el acceso a las configuración de usuario, podrá utilizar el control de contraluz para ajustar el brillo del vídeo que la cámara principal envía al sistema RealPresence Group. Use la compensación de contraluz cuando la persona aparezca más oscura que el fondo. La activación de este ajuste ayuda a oscurecer un fondo brillante, lo cual puede afectar al rendimiento de seguimiento de la Polycom EagleEye Director.

Nota: Mostrar control de contraluz
Ya que los controles de contraluz ajustan solo la cámara principal integrada, no aumentan el brillo del contenido procedente de un equipo o de una cámara de documentos.

Para activar la compensación de contraluz:

» En la pantalla de inicio, seleccione > **Configuración de usuario** > **Cámara > Compensación de contraluz** y habilite la opción.

Configurar el control automático de vista propia

Si el administrador permite a los usuarios acceder al Control automático de vista propia, se puede configurar este ajuste de modo que los usuarios puedan mostrar u ocultar la ventana de vista propia.

Para habilitar o deshabilitar el Control automático de vista propia:

1. En la pantalla de inicio, seleccione > **Configuración de usuario** > **Cámara**.
2. Si se quiere que los usuarios puedan activar o desactivar la vista propia, habilite el ajuste **Control automático de vista propia**. Si lo deshabilita, los usuarios no verán el ajuste Vista propia en **> Vista propia** y el sistema RealPresence Group determinará si se muestra o no la vista propia.

Para activar o desactivar la vista propia durante una llamada:

1. Con el control remoto, seleccione **> Vista propia**.
2. Seleccione **Activar** para mostrar la vista propia del sitio local en una llamada o **Desactivar** para ocultarla.

Permitir que se muestren vídeos en la web

Si el administrador del sistema ha permitido el acceso a la configuración de usuario, puede elegir si permitir ver la sala donde se encuentra el sistema o el vídeo de las llamadas en las que participa el sistema.

Precaución: El valor predeterminado es no permitir que se muestren vídeos
El valor predeterminado es no permitir mostrar vídeos. Asegúrese de comprobar si el administrador del sistema desea que se cambie este ajuste.

Para permitir que se muestren vídeos en la web:

1. Vaya a **>Configuración de usuario > Reuniones**.
2. Seleccione **Permitir mostrar vídeos en la Web**.

Utilizar un teclado USB

Para introducir datos y moverse por la interfaz local de su sistema, puede conectar un teclado USB estándar a uno de los puertos USB del sistema.

Al conectar un teclado USB a un sistema RealPresence Group, puede introducir solo números con el control remoto en las pantallas **> Teclado** o **> Contactos** de la interfaz local. Para introducir letras, desconecte el teclado del puerto USB, luego seleccione el botón **Teclado** mostrado ahora en la pantalla de su sistema. Para obtener más información sobre cómo introducir letras en el teclado virtual, consulte Llamar mediante la introducción de nombres o números.

Grabar llamadas en un sistema RealPresence Group 700

En un sistema RealPresence Group 700, puede grabar una llamada en el Monitor 3. También puede optar por grabar contenido y a la persona que habla o por grabar solo a quien habla. Su administrador debe configurar los ajustes para esta función.

Para grabar una llamada usando un aparato de vídeo o DVD:

1. Apague el sistema RealPresence Group 700.
2. Conecte un cable VGA entre la salida de vídeo VGA del sistema RealPresence Group a la entrada VGA de su aparato de vídeo o DVD.
3. Encienda el sistema RealPresence Group.
4. En el aparato de vídeo o DVD, use la función de grabación para grabar la llamada.

   La opción de diseño para el vídeo grabado es el que su administrador tenga configurado para el Monitor 3.

Para grabar una llamada usando un portátil o una tableta:

1. Apague el sistema RealPresence Group 700.
2. Conecte un cable HDMI entre la salida de vídeo HDMI del sistema RealPresence Group a la entrada HDMI de su portátil o una tableta.
3. Encienda el sistema RealPresence Group.
4. En el portátil o tableta, use una aplicación de grabación para grabar la llamada.

   La opción de diseño para el vídeo grabado es el que su administrador tenga configurado para el Monitor 3.

Alerta de llamada entrante para usuarios con deficiencias auditivas

Si su administrador ha configurado esta función, para llamar la atención de los usuarios con deficiencias auditivas, el sistema RealPresence Group muestra un mensaje al recibir una llamada entrante. Al recibirse una llamada, el sistema RealPresence Group muestra un mensaje preguntando si desea responderla.

Si la función está habilitada, el texto de mensaje agrandado parpadea de color blanco y amarillo. El texto intermitente está desactivado por defecto. La alerta de llamada entrante se conserva tras apagar y encender el sistema.

Consejos para la resolución de problemas

Si está teniendo problemas para hacer una llamada o necesita ver información o diagnósticos, o configurar algunos ajustes de administración, consulte las siguientes secciones:

Realizar una llamada de prueba

Acceder a las pantallas Información del sistema, Estado y Diagnósticos

Buscar respuestas en la documentación de los productos

Usar la Knowledge Base

Realizar una llamada de prueba

Para solucionar problemas a la hora de efectuar videollamadas, llame a un sitio de vídeo de Polycom para probar su configuración. Tiene a su disposición una lista de números de todo el mundo que puede utilizar para probar el Polycom Sistema RealPresence Group en la página www.polycom.com/videotest.

Pruebe estos métodos de prácticas recomendadas:

- Asegúrese de que el número que ha marcado es correcto y, a continuación, vuelva a intentar realizar la llamada. Por ejemplo, es posible que necesite marcar el 9 para una línea externa o incluir un código de acceso de larga distancia o código del país.
- Para averiguar si el problema está en su sistema, pida a la persona con la que intentaba contactar que le llame.
- Averigüe si el sistema al que llama está conectado y funciona correctamente.
- Si puede realizar llamadas pero no recibirlas, asegúrese de que su sistema está configurado con el número correcto.

Acceder a las pantallas Información del sistema, Estado y Diagnósticos

Puede revisar información sobre llamadas, uso de la red y rendimiento en las pantallas de los diversos sistemas RealPresence Group.

Nota: Los menús del sistema disponibles varían
Los menús del sistema disponibles varían en función del modo en que su administrador configuró el sistema. Por lo tanto, esta sección puede incluir opciones que no estén disponibles en su sistema. Para obtener más información sobre estas opciones, póngase en contacto con el administrador.

Información del sistema

Para acceder a las pantallas de información del sistema:

» Vaya a > **Información del sistema** > **Información**.

La pantalla Información del sistema presenta las siguientes opciones:

- Información
- Estado
- Diagnósticos
- Estadísticas de llamada (solo en un llamada)

Información

En esta pantalla se incluyen los siguientes detalles:

Pantalla de diagnóstico	Descripción
Detalle del sistema	Muestra la siguiente información acerca del sistema: • Nombre del sistema • Modelo • Versión de hardware • Software del sistema • Número de serie • Dirección MAC • Dirección IP
Red	Muestra la siguiente información acerca de la red: • Dirección IP • Nombre de host • Nombre de H.323 • Extensión H.323 (E.164) • Dirección SIP • Local de vínculo • Local de sitio • Dirección global
Uso	Muestra la siguiente información acerca del uso: • Duración de la última llamada • Duración total de llamadas • Número total de llamadas • Tiempo de actividad del sistema

Estado

Cuando un servicio o dispositivo del sistema se encuentra con una incidencia, aparece una alerta junto al botón Configuración del menú. En esta pantalla se incluye la siguiente información detallada sobre el estado tanto si está efectuando una llamada como si no:

Información de estado si no se encuentra en una llamada

Pantalla de estado	Descripción
Alertas activas	Muestra el estado de los dispositivos o servicios en la lista de las pantallas de estado con un indicador rojo. Las alertas aparecen según el orden en que se produjeron. Cuando un servicio o dispositivo del sistema se encuentra con una incidencia, aparece una alerta junto al botón **Configuración** del menú.
Control de llamadas	Muestra el estado de los ajustes **Respuesta automática punto a punto** y **Contraseña de la reunión**.
Audio	Muestra el estado de conexión de los dispositivos de audio, como los micrófonos, SoundStation IP y SoundStructure.
EagleEye Director	Muestra el estado de la conexión de EagleEye Director, si hay uno conectado. Si el sistema de la cámara no está conectado, la opción no será visible en la pantalla.
VisualBoard	Muestra el estado de la conexión de VisualBoard, si hay una conectado. Si VisualBoard no está conectada, la opción no será visible en la pantalla.
LAN	Muestra el estado de la conexión de la red IP.
Servidores	• Siempre muestra el equipo selector y el servidor de registro de SIP. • Muestra los servidores de directorio global activo, LDAP o Microsoft. • Si está habilitado, muestra los servicios de aprovisionamiento, agenda o presencia.
Administración de registros	Muestra el estado del ajuste del umbral de registros. Usando la interfaz web, su administrador puede descargar registros de sistema, informes detallados de llamadas y perfiles de configuración.

Información de estado si se encuentra en una llamada

Pantalla de estado	Descripción
Estadísticas de llamada	Muestra información acerca de la llamada en curso. En llamadas multipunto, las pantallas de estadística de la llamada muestran casi toda esta información en todos los sistemas de la llamada. Para obtener más información acerca de esta pantalla, consulte Mostrar las estadísticas de llamada.

Puntos a tener en cuenta acerca de la información de estado del sistema:

- Si el sistema Polycom RealPresence Group detecta un dispositivo EagleEye Director, aparece una línea de estado para él.
- Cuando se produzca un cambio en el estado del sistema o un problema potencial, verá un aviso al lado del botón **Sistema** en el menú.

Diagnóstico del sistema

Para acceder a información acerca del diagnóstico de su sistema:

En su interfaz local, puede ver la información del sistema y realizar pruebas de vídeo y de audio de la siguiente manera.

» Seleccione > **Información del sistema** > **Diagnósticos.**

En esta pantalla se incluye la siguiente información detallada sobre el diagnóstico del sistema:

Pantalla de diagnóstico	Descripción
Ciclo de sitio local	Comprueba los codificadores y decodificadores de audio internos, los micrófonos y altavoces externos, los codificadores y decodificadores de vídeo internos, el audio de hardware y los micrófonos, altavoces, cámaras y monitores externos. El monitor 1 muestra el vídeo y reproduce el audio que se enviaría al sitio remoto en una llamada. Esta prueba no está disponible cuando hay una llamada en curso.
PING	Comprueba si el sistema puede establecer contacto con la dirección IP del sitio remoto especificada. PING devuelve resultados de protocolo de los mensajes de control de Internet abreviados. A su vez, devuelve información H.323 solamente si el sitio remoto se encuentra configurado para H.323. Devuelve información SIP solamente si el sitio remoto se encuentra configurado para SIP. Si se supera la prueba, el sistema Polycom RealPresence Group muestra un mensaje.
Rastrear ruta	Comprueba la ruta entre el sistema local y la dirección IP seleccionada. Si se supera la prueba, el sistema Polycom RealPresence Group indica una lista de los saltos entre el sistema y la dirección IP especificada.
Barras de color	Comprueba la configuración de color del monitor para obtener una calidad de imagen óptima. Si las barras de color generadas durante la prueba no son nítidas o los colores no parecen correctos, será necesario ajustar el monitor.
Prueba de altavoz	Comprueba las conexiones de los cables de audio. Un tono de audio de 473 Hz indica que las conexiones locales de audio son correctas. Si ejecuta la prueba desde el sistema durante una llamada, también se escuchará el tono en el sitio remoto.

Pantalla de diagnóstico	Descripción
Medidor de audio	Mide la potencia de las señales de audio procedentes de los micrófonos, de audio del sitio remoto y de cualquier dispositivo conectado a la entrada de línea de audio. • Hable por el micrófono para comprobar su nivel de audio. • Para comprobar el audio del sitio remoto, pida a uno de los participantes del sitio remoto que hable o llame a un teléfono de la sala del sitio remoto para escuchar cómo suena. El medidor de audio indica los niveles de señal máximos. Establezca los niveles de señal de forma que los valores máximos se sitúen entre +3 dB y +7 dB para discurso y material de programa normales. Los valores máximos esporádicos de +12 dB a +16 dB para ruidos esporádicos altos son aceptables. Una lectura del medidor de +20 dB corresponde a 0 dBFS para el audio del sistema Polycom RealPresence Group. Es probable que una señal a este nivel distorsione el sistema de audio. Los medidores funcionan solo cuando la entrada asociada está activada. **Nota:** Algunos medidores de audio no se encontrarán disponibles cuando el mezclador digital SoundStructure se encuentre conectado al sistema Polycom RealPresence Group.
Seguimiento de cámara	Proporciona diagnósticos específicos de la cámara EagleEye Director, si es que conectada al sistema. **Audio** Verifica la funcionalidad del micrófono. Para utilizar esta función, hable en alto y compruebe que puede ver indicaciones de señal dinámica para dos micrófonos verticales y cinco horizontales. Si no aparece ninguna indicación de señal para un micrófono específico, apague manualmente EagleEye Director y, a continuación, vuelva a encenderlo. También comprueba la señal de audio de referencia: establezca una videollamada. Permita al interlocutor del sitio remoto hablar en alto y compruebe que puede ver indicaciones de señal dinámica para los dos medidores de audio de referencia. Si no aparece ninguna indicación de señal para un micrófono específico, asegúrese de que el cable de referencia se encuentre firmemente conectado. Después de verificar la funcionalidad del micrófono, calibre la cámara de nuevo. **Vídeo** • **Cámara izquierda** muestra el vídeo correspondiente a la cámara izquierda. • **Cámara derecha** muestra el vídeo correspondiente a la cámara derecha. • **Barras de color** muestra la pantalla de prueba de las barras de color.

Pantalla de diagnóstico	Descripción
Sesiones	Muestra la siguiente información sobre cada sesión conectada al sistema: • Tipo de conexión, como interfaz web o local • ID asociado con la sesión, normalmente Administrador o Usuario • Dirección IP remota (las direcciones de la gente que haya iniciado sesión en el sistema RealPresence Group desde sus PC)
Restablecimiento de sistema	**Nota**: No utilice este ajuste a no ser que su administrador así se lo indique. Si está definida una contraseña, debe introducirla para restaurar el sistema. Restablece el sistema a su configuración predeterminada. Si usa el control remoto para seleccionar este ajuste, tiene las siguientes opciones: • Conservar la configuración del sistema (por ejemplo, el nombre y la configuración de red) o restablecer los ajustes del sistema. • Conservar o eliminar el directorio almacenado en el sistema. El restablecimiento del sistema no afecta al directorio global. • Mantener o eliminar todos los certificados de infraestructura de claves públicas (PKI) y listas de revocación de certificados (CRL). Antes de restablecer el sistema, tal vez convendría pedirle al administrador que se descargue el informe detallado de llamada (CDR) y el archivo CDR. Encontrará más información sobre estos informes en *Guía del administrador de Polycom RealPresence Group Series*.

Mostrar las estadísticas de llamada

Las pantallas de diagnóstico con estadísticas de llamada permiten ver información sobre una llamada en curso. Se pueden ver detalles acerca de los participantes en una llamada y sobre lo que estos emiten (flujos de participantes).

Nota: Acceso directo a la pantalla Estadísticas de la llamada
Como acceso directo durante una llamada, pulse dos o más segundos el botón **Volver** en su control remoto para abrir la pantalla Estadísticas de la llamada.

Para ver información sobre una llamada punto a punto en curso:

» Vaya a > **Información del sistema** > **Estadísticas de la llamada**.

Los flujos asociados a un participante aparecen debajo de los datos del mismo. Para ver más información sobre un flujo concreto, vaya hasta el flujo deseado y seleccione **Más información**.

Para ver información sobre una llamada multipunto en curso:

1 Vaya a > **Información del sistema** > **Estadísticas de la llamada**.

Se muestra la lista de las personas que participan en la llamada.

2 Lleve a cabo una de estas acciones:

- Para ver los detalles de un participante, seleccione **Participantes**, vaya hasta el participante deseado y seleccione **Más información**. Los flujos activos del participante aparecen debajo de los datos del mismo.
- Para acceder rápidamente a información sobre un flujo o flujos concretos asociados a un usuario particular, vaya a **Flujos** en el caso de llamadas que usen codificación de vídeo avanzada (AVC) o **Flujos del participante** en el caso de llamadas que utilicen codificación de vídeo escalable (SVC)**.** Use los botones **Atrás** y **Próximo participante** para ir hasta el participante con el flujo o flujos que desee ver. Vaya hasta el flujo deseado y seleccione **Más información**.
- Para acceder rápidamente a una lista de todos los flujos activos de audio, vídeo y contenido dentro de la llamada, vaya a **Flujos activos** (esta opción está disponible solamente en llamadas SVC). Seleccione el flujo deseado y seleccione **Más información**.

Buscar respuestas en la documentación de los productos

Puede encontrar documentación acerca de productos Polycom en la página support.polycom.com. En **Documents & Downloads**, seleccione **Telepresence and Video > RealPresence Group** [el modelo de su sistema] y, a continuación, busque el documento deseado. Los documentos están agrupados por número de versión, empezando por la más reciente.

Usar la Knowledge Base

Para obtener más información acerca de la solución de problemas, consulte el centro de información Knowledge Base en la página support.polycom.com.

Ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica y de soluciones

Antes de llamar al servicio de asistencia técnica, consulte Consejos para la resolución de problemas. Una vez probadas dichas soluciones sin éxito, tal vez tenga que ponerse en contacto con alguno de los siguientes grupos de asistencia de Polycom:

Servicio de asistencia técnica de Polycom

Asistencia de soluciones de Polycom

Servicio de asistencia técnica de Polycom

Si no puede realizar llamadas de prueba de forma satisfactoria y ha comprobado que el equipo está instalado y configurado correctamente, póngase en contacto con su distribuidor de Polycom o con el servicio de asistencia técnica de Polycom.

Para ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica de Polycom, vaya a la página support.polycom.com.

Introduzca la siguiente información acerca de su sistema RealPresence Group y, a continuación, formule una pregunta o describa el problema. Esta información nos ayudará a responder con mayor rapidez a su problema:

Información del sistema	Ubicación de la interfaz de usuario
Número de serie del sistema (14 dígitos)	Vaya a > **Información del sistema** > **Información** > **Detalle del sistema** o localice el número en la parte trasera del sistema.
Versión del software	Vaya a > **Información del sistema** > **Información** > **Detalle del sistema**.
Mensajes de alertas activas	Vaya a > **Información del sistema** > **Estado > Alertas activas** para ver mensajes generados por su sistema.
Dirección IP y extensión H.323	Vaya a > **Información del sistema** > **Información** > **Red**.
Estado de LAN	Vaya a > **Información del sistema** > **Estado** > **LAN**.
Diagnósticos	Vaya a > **Información del sistema** > **Diagnósticos**.

Además, indique las pruebas de diagnóstico que haya realizado o las medidas de solución de problemas que ya haya probado.

Asistencia de soluciones de Polycom

Los servicios de Implementación y Mantenimiento de Polycom proporcionan soporte únicamente para los componentes de las soluciones de Polycom. Puede obtener otros servicios para entornos de Comunicaciones unificadas (CU) de terceros integrados en las soluciones de Polycom de los Servicios globales de Polycom y sus socios certificados. Estos servicios adicionales ayudan a los clientes en el diseño, implementación, optimización y gestión con éxito de la comunicación visual de Polycom en sus entornos de CU de terceros.

Los Servicios profesionales para la Integración con el software de Microsoft son necesarios para las videoconferencias de Polycom en integraciones con Microsoft Outlook, Microsoft Office Communications Server y Microsoft Lync Server 2010 o 2013. Para obtener información adicional y detallada, consulte la página http://www.polycom.com/services/professional_services/index.html o póngase en contacto con el representante local de Polycom.

Notificaciones reglamentarias

Las notificaciones reglamentarias describen consideraciones sobre seguridad y legales para utilizar los siguientes sistemas Polycom RealPresence Group:

- Sistema Polycom RealPresence Group 300 (modelo: Group 300; tipo: P001)
- Sistema Polycom RealPresence Group 500 (modelo: Group 500; tipo: P001)
- Sistema Polycom RealPresence Group 700 (modelo: Group 700; tipo: P002)

Nota: Interoperabilidad de la cámara EagleEye Acoustic
Si dispone de una cámara EagleEye Acoustic, asegúrese de utilizarla únicamente con Equipos de tecnologías de la información homologados según las directrices de UL o equipos con homologaciones similares.

Para obtener más información acerca de normas, consulte *Regulatory Notices for the Polycom RealPresence Group Series* en support.polycom.com > **Documents & Downloads > Telepresence and Video**. Seleccione el nombre de sus sistema para localizar el documento correcto.